

Proposta di aggiornamento tariffario 2019
Indicatori annuali di qualità e piano interventi
(1° anno del 2° quinquennio 2017-21)

Agosto 2018

RISULTATI RAGGIUNTI

PIANO DI MIGLIORAMENTO FCO

PIANO DI MIGLIORAMENTO CIA

CONSUNTIVAZIONE INDICATORI CDP

- Airports Council International ogni anno gestisce l' «Airport Service Quality programme», un programma internazionale di rilevazione della qualità percepita sviluppato in oltre 300 aeroporti in tutto il mondo
- A seguito delle performance registrate nel corso del 2017, per la prima volta è stato assegnato all'aeroporto di Fiumicino l'ASQ Award per la categoria **«Best Airport in Europe over 40 milion passengers a year»**, grazie al risultato record ottenuto di 4,28 (su una scala che va da 1-scadente a 5-eccellente)



- Nel corso del 2017, ADR ha aderito al programma “World Airport Rating” di Skytrax (organizzazione internazionale di rating per il trasporto aereo) che analizza la qualità offerta ai passeggeri negli aeroporti attraverso 800 key performance indicators valutati direttamente dagli ispettori di Skytrax, con una scala di valutazione da 1 a 5 stelle
- A valle dell’audit, è stato attribuito all’aeroporto di Fiumicino un **rating di 4 stelle**
- Inoltre, a seguito dei risultati ottenuti nel corso del 2017 nell’ambito della «World Airport Survey» condotta da Skytrax, l’Aeroporto di Fiumicino si è aggiudicato il prestigioso award Skytrax «**The World’s Most Improved Airport**»



Airports Council International Europe (ACI): Best Airport Award (>25M Pax)

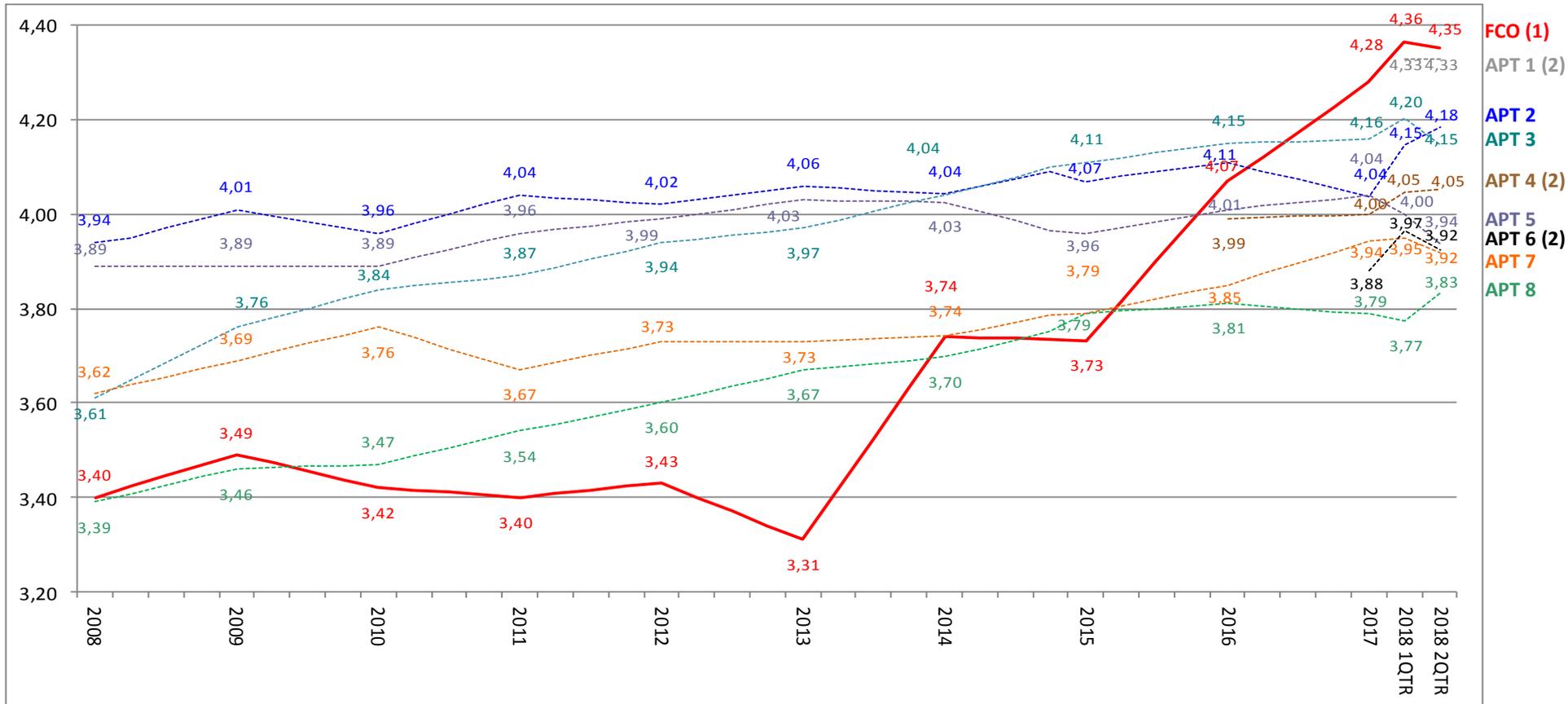
- L'aeroporto Leonardo da Vinci ha conseguito un importante riconoscimento internazionale: si tratta del “Best Airport Award” 2018, assegnato allo scalo romano nel corso dell'assemblea annuale dell'Airport Council International che si è svolta a Bruxelles a Giugno 2018. Il premio è stato attribuito da un panel di autorevoli esperti indipendenti del settore aviation, tra cui rappresentanti della Commissione europea, di EUROCONTROL, della Conferenza europea dell'aviazione civile (ECAC) e della European Travel Commission.
- I giudici hanno preso in esame quattro categorie di aeroporti, divise in base al traffico passeggeri, e hanno analizzato le loro performance nell'ambito di servizio alla clientela, efficienza delle infrastrutture, offerta retail, controlli di sicurezza e attenzione all'ambiente.
- Fiumicino è risultato primo assoluto nella categoria “Passeggeri superiori ai 25 milioni”, a cui appartengono i 20 principali aeroporti monitorati in Europa da ACI.



Survey ACI «Airport Service Quality»: KPI «Overall Satisfaction»

Aeroporti Europei >40 Mio Pax – periodo 2008-2018 2° Semestre

Scala di valutazione: da 1 («Scadente») a 5 («Eccellente»).



Nel primi 2 trimestri 2018 raggiunti a Fiumicino i valori più elevati di sempre (4,36 e 4,35) dell'indice di soddisfazione dei passeggeri secondo la Survey indipendente condotta dall' «Airports Council International» (ACI)

Fonte: ACI – Airports Council International: Airport Service Quality - Survey Report. Panel Aeroporti: AMS; CDG; FRA; LHR; MAD; MUC.

ACI misura la qualità percepita dai passeggeri in oltre 300 aeroporti nel mondo, mediante un minimo di 350 interviste trimestrali in ogni singolo aeroporto (800 a FCO). Vengono monitorati in modo continuativo 34 differenti parametri della qualità percepita del servizio, riguardanti: Overall Satisfaction, Access, Check-In, Passport/Personal ID Control, Security, Finding Your Way, Airport Facilities, Airport Environment e Arrivals Services.

L'ACI è un'associazione senza fini di lucro di circa 575 operatori aeroportuali civili costituita nel 1991 e con sede a Montréal.

(1) Il dato medio del 2013 di FCO risente di una disruption nel primo semestre (pulizie e security). Il dato di FCO nel terzo e quarto trimestre 2013 è stato, rispettivamente, pari a 3,49 e 3,45, in linea con la media del dato 2012. Dato 2015 relativo al periodo gennaio-aprile.

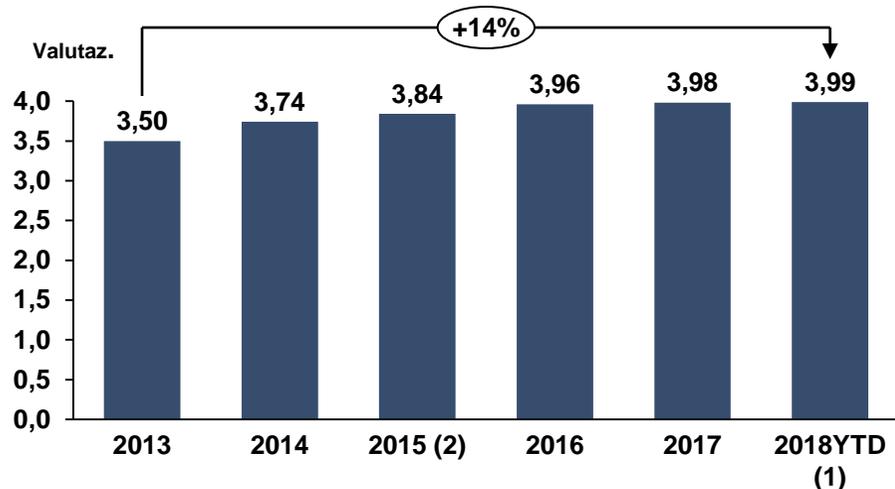
(2) Variazioni cluster >40M Pax: APT 4 entrato dal 1QTR 2016; APT 6 entrato dal 2QTR 2017; APT 1 entrato dal 1QTR 2018.

In netto miglioramento anche i principali indicatori di qualità erogata

Aeroporto di Fiumicino; periodo 2013-2018 YTD⁽¹⁾

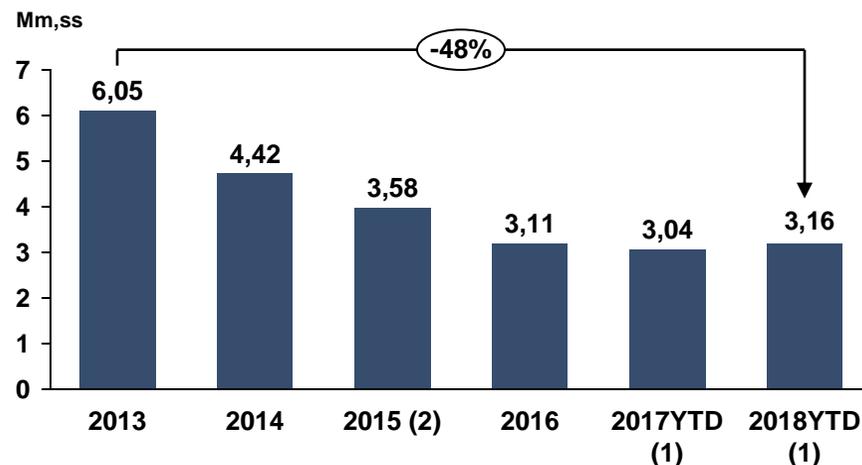
Livello di Pulizia Toilette

(valutazione media: 1 – Scadente; 4 – Buono; indicatore crescente)



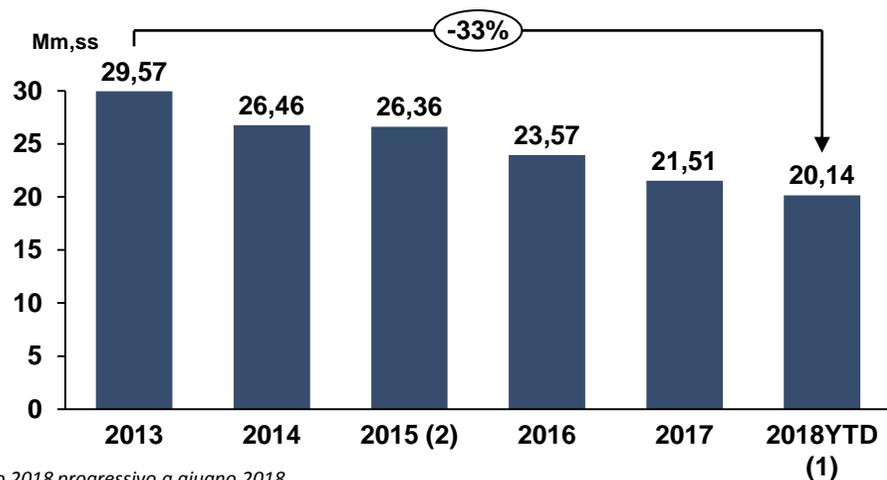
Controlli di Sicurezza

Tempi di attesa (90% dei casi)



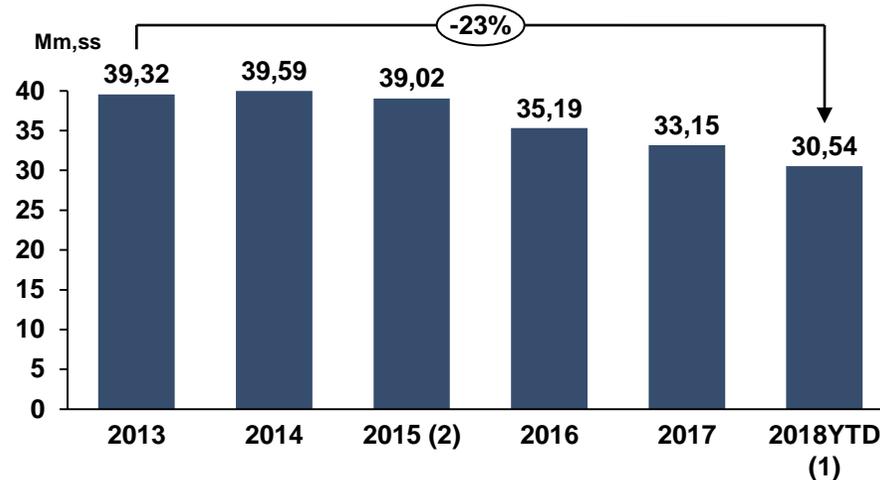
Riconsegna Bagagli - Nazionale

Tempi di attesa Ultimo Bagaglio (90% dei casi)



Riconsegna Bagagli - Internazionale

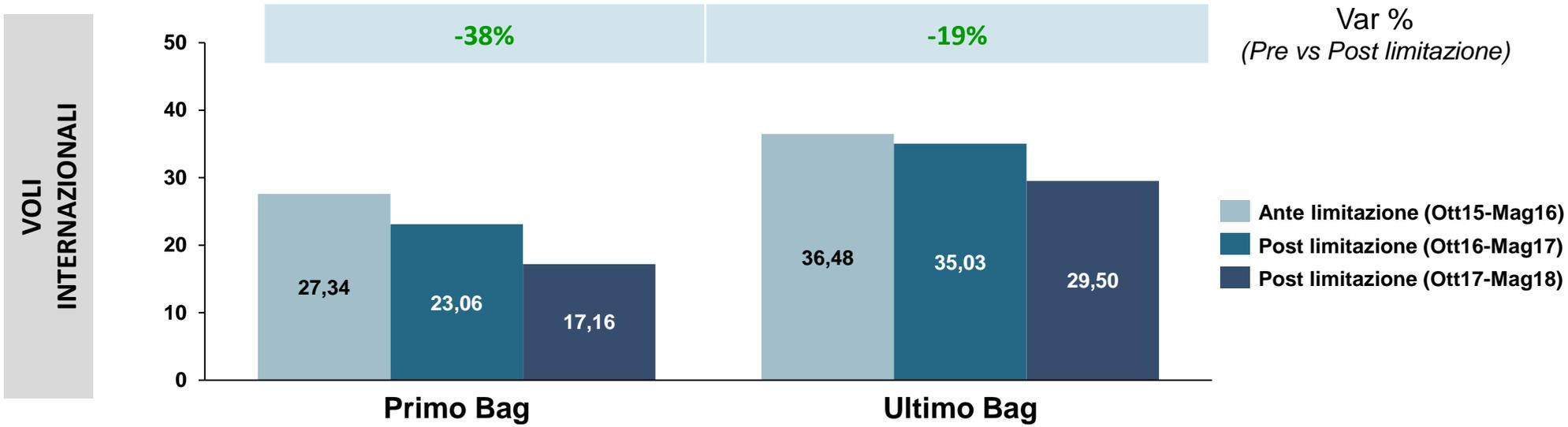
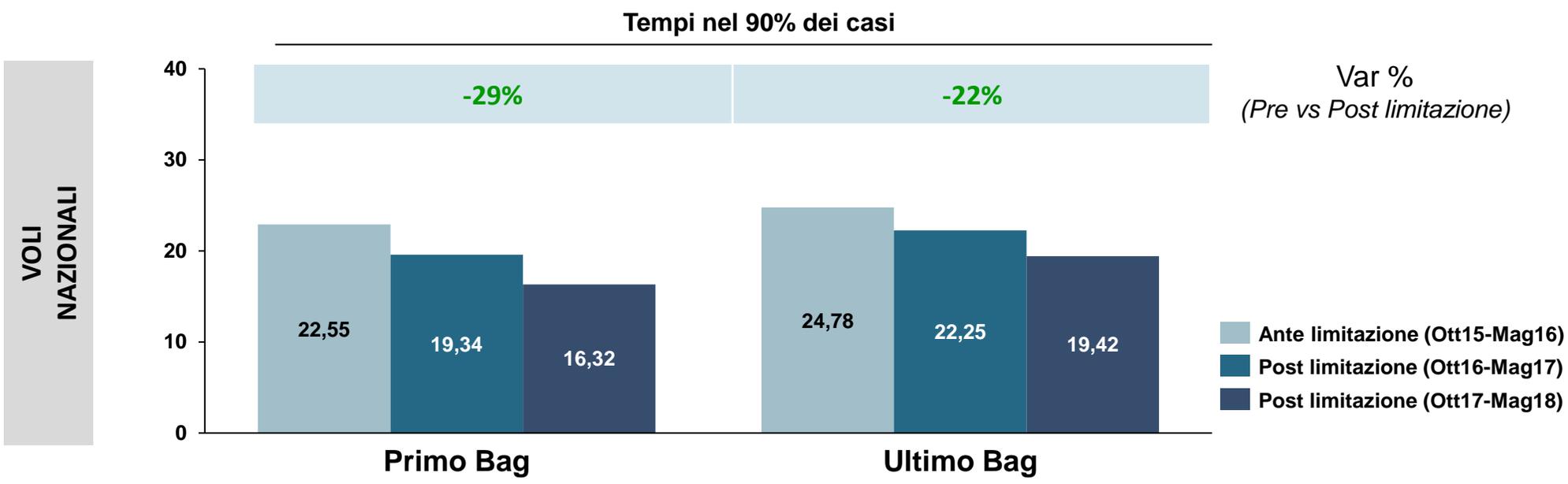
Tempi di attesa Ultimo Bagaglio (90% dei casi)



(1) Dato 2018 progressivo a giugno 2018

(2) Non comprende il periodo 7 maggio-30 settembre (incendio T3)

Riconsegna bagagli a Fiumicino: effetti della limitazione degli handlers di rampa a partire dal 18 maggio 2016



RISULTATI RAGGIUNTI

PIANO DI MIGLIORAMENTO FCO

PIANO DI MIGLIORAMENTO CIA

CONSUNTIVAZIONE INDICATORI CDP

Accessibilità

- Miglioramento layout Arrivi T1 e T3 in landside per una più attenta gestione dei flussi meeters & greeters e degli ncc
- Integrazione delle informazioni segnaletiche relative ai mezzi di trasporto
- Implementazione nelle pagine Ground Transportation delle informazioni relative a Car rental e Car sharing
- Ampliamento dell'area di attesa dedicata ai passeggeri del Polo Bus: miglioramento layout banchine e ergonomia accosto
- Miglioramenti del curbside
- Spostamento area NCC dal piano terra del Multipiano D al PR7
- Nuovi parcheggi con custodia auto denominati Executive T1 e T3 mediante la riqualifica dell'area esistente presso il T1, la realizzazione di una nuova area presso il multipiano D, con possibilità di pagamento anche tramite Telepass

Piano di miglioramento Qualità | FCO – azioni in corso

Principali azioni per incrementare ulteriormente soddisfazione passeggeri (2/5)



Infrastructure revitalization

- Nuove biglietterie Terminal 3 livello mezzanino e incremento della superficie di circolazione a livello partenze
- Riconfigurazione area accettazione voli sensibili Terminal 3
- Nuovi banchi check-in isola L Terminal 3
- Nuovo nastro bagagli e L&F Terminal 3
- Nuovi e-gate automatizzati per i passeggeri in possesso dei passaporti autorizzati dal Ministero dell'Interno
- Potenziamento controlli sicurezza Ovest Terminal 1
- Miglioramento layout aree di accumulo T1 Ovest, T3 Est e Stazione E e valorizzazione dei percorsi Fast Track T1, T3 Est e Varco Voli Sensibili
- Installazione varchi unidirezionali
- Aumento capacità ricettiva bagagli, aumento stalli per carrelli e possibilità di lavorare bagagli Short connection tramite:
 - Aumento flessibilità linee e capacità ricettiva tramite inserimento di una nuova terza linea in Galleria T3
 - Riqualfica nastri di riconsegna bagagli 9-10-11
 - Riqualfica prospetto bhs Terminal 3
- Interventi puntuali volti a migliorare gestione, decoro e comfort dei passeggeri, con particolare focus sulle aree di
- Restauro statua Uomo Vitruviano

Wayfinding

- Completamento dell'installazione e miglioramento continuo della nuova segnaletica di indirizzo al passeggero, implementando i pittogrammi a seconda delle nuove esigenze (per esempio lavabi per bambini, arrival lounge, work and relax area)
- Installazione di mappa di ricognizione area Check-in T1 per suddividere le isole in base alla tipologia di passeggero
- Modifiche sulla visualizzazione dei banchi check-in assegnati per facilitare l'orientamento dei passeggeri
- Introduzione di nuovi FIDS e LEDWALL in aree particolarmente critiche
- Aree di snodo più complesse gestite con la segnaletica dinamica
- Miglioramento della segnaletica degli ascensori
- In corso riallestimento stalli porta bagagli adeguandoli ai colori della nuova segnaletica
- Introduzione calpestabili che delimitano fasce di rispetto in prossimità nastri
- Installazione segnaletica per sensibilizzare gli operatori a una corretta disposizione dei bagagli sul nastro lato pista per evitare il blocco delle macchine con conseguente rallentamento del processo di riconsegna bagagli
- Installazione segnaletica per identificare punti di drop off nei loading bridge

Piano di miglioramento Qualità | FCO – azioni in corso



Principali azioni per incrementare ulteriormente soddisfazione passeggeri (4/5)

Servizi al passeggero

- Customizzazione dei servizi in funzione della tipologia dei passeggeri (informazioni in aeroporto, su sito e app dedicate alle famiglie)
- Incremento del numero di cabine fumatori presso le aree di imbarco
- Installazione di ulteriori stazioni di ricarica di nuova tecnologia e redistribuzione anche in nuove aree
- Miglioramento delle prestazioni delle attuali cabine fumatori in linea con gli standard delle nuove cabine
- Attivazione nuova procedura di gestione bagagli scaricati per primi per evitare congestione sui nastri, supportata da azioni di segnaletica orizzontale e verticale e da una specifica campagna di comunicazione per indirizzare i passeggeri verso le aree di stoccaggio dei bagagli
- Apertura nuove lounge in area airside (Schengen ed Extra Schengen)
- Apertura nuove lounge in area landside

PRM

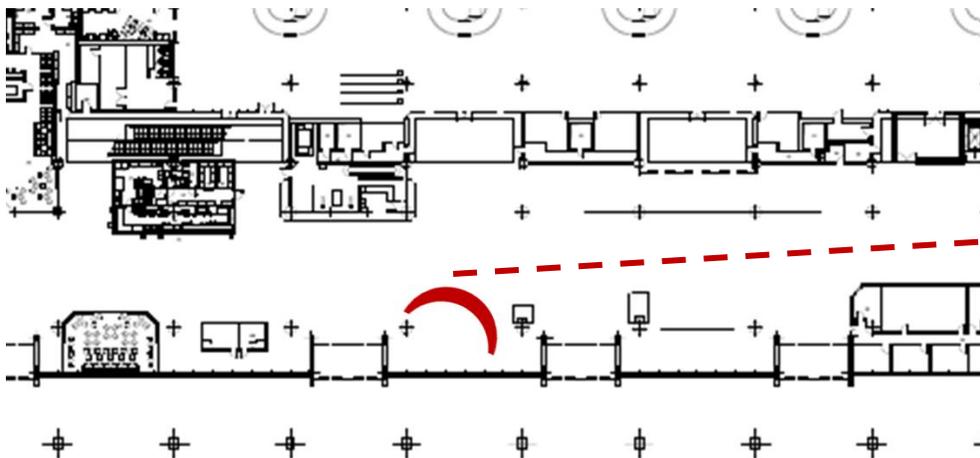
- Costituzione di nuove sale di attesa per i passeggeri che hanno richiesto assistenza al T3 arrivi e al T1
- Nuovo layout totem PRM per renderli più visibili
- Avvio servizio di assistenza integrato aereo –treno sia per passeggeri in partenza, sia per passeggeri in arrivo
- Rinnovamento del parco sedie a rotelle per garantire un maggior comfort al passeggero, grazie a sedute più larghe e all'introduzione di sedie alimentate ad energia elettrica al molo extra Schengen

Vat Refund

- Introduzione facilitatore al VAT Refund T3 Landside per massimizzare corretto accodamento passeggeri e kiosk per aumento throughput e riduzione attesa

- Introduzione sistema di sintesi vocale per migliorare qualità dei messaggi standard di comunicazione ai pax
- Installazione kiosk per produzione carta d'imbarco di passeggeri in transito
- Ampliamento oltre 100 stalli parcheggi per operatori aeroportuali
- Adeguamento piazzali 808-815 classe E con 400 Hz e pre-condizionamento
- Nuove piazzole classe C 824-829
- Procedura walk in walk out alla piazzola 501 e hybrid walking alla 806
- Avvio self bag drop per check-in Vueling e Easyjet
- Condizionamento loading bridge del molo B
- Semplificazione modalità di accesso passeggeri da landside a Lost & Found e miglioramento wayfinding

Nuovo layout uscita T1, area NCC delimitata, riposizionamento monitor Ground Transportation



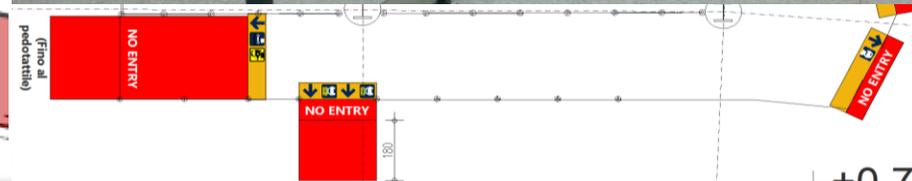
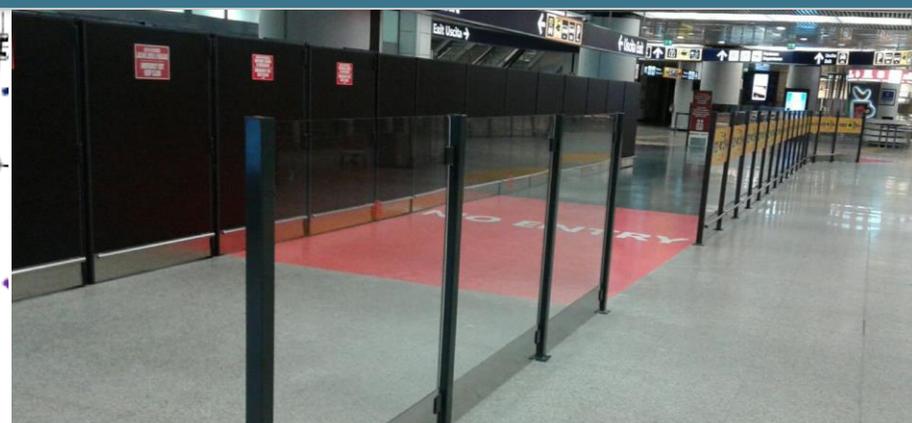
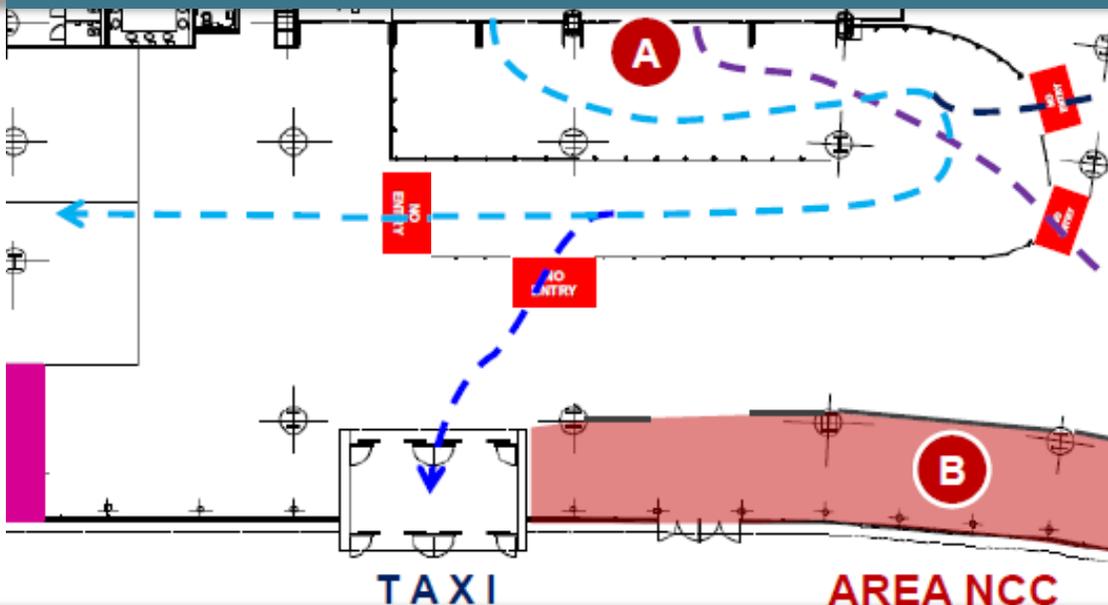
Principali azioni implementate | I annualità - Il quinquennio

Riqualifica area NCC | Arrivi T3

ACCESSIBILITA'



Nuovo layout snake uscita per canalizzare passeggeri verso Taxi, NCC, altri mezzi



Segnaletica per supportare le indicazioni relative ai mezzi di trasporto



09:28



NOLEGGIO AUTO

I DESK DELLE SOCIETA' DI AUTONOLEGGIO SI TROVANO NELLA TORRE UFFICI 2, DI FRONTE AL TERMINAL 3 (TUNNEL PEDONALE - SECONDO PIANO)

CAR RENTAL

CAR RENTAL DESKS ARE LOCATED IN TORRE UFFICI 2
LOCATED OPPOSITE TERMINAL 3 (PEDESTRIAN TUNNEL - SECOND FLOOR)

AUTOVIA
AVIS-BUDGET - MAGGIORE
EUROPCAR
GOLDCAR
HERTZ - THRIFTY - DOLLAR - FIREFLY
LOCAUTO - ENTERPRISE - NATIONAL - ALAMO
RENT4U
SICILY BY CAR - AUTOEUROPA
SIXT
WIN RENT

PER MAGGIORI INFORMAZIONI
WWW.ADR.IT/PAX-FCO-NOLEGGIO-AUTO



FOR FURTHER INFORMATION
WWW.ADR.IT/WEB/AEROPORTI-DI-ROMA-EN-/PAX-FCO-CAR-RENTAL



Informativa su ubicazione degli uffici di car rental e sugli autonoleggi presenti, con rimando a informazioni più dettagliate sul sito, tramite QR code

Informativa su ubicazione dei parcheggi riservati al car sharing, con rimando a informazioni più dettagliate sul sito, tramite QR code

09:28



CAR SHARING

IL SERVIZIO E' DISPONIBILE PRESSO LA TERRAZZA DEL PARCHEGGIO BREVE SOSTA TERMINAL 1, DI FRONTE AL TERMINAL 1 ED E' EFFETTUATO DA:

CAR SHARING

THE SERVICE IS AVAILABLE IN THE SHORT STAY CAR PARK TERMINAL 1 LOCATED OPPOSITE TERMINAL 1 AND IS PROVIDED BY:

Car2Go
Enjoy

PER MAGGIORI INFORMAZIONI
WWW.ADR.IT/CAR-SHARING



FOR FURTHER INFORMATION
WWW.ADR.IT/WEB/AEROPORTI-DI-ROMA-EN-/CAR-SHARING



Principali azioni implementate | I annualità - Il quinquennio

Nuovi parcheggi Executive

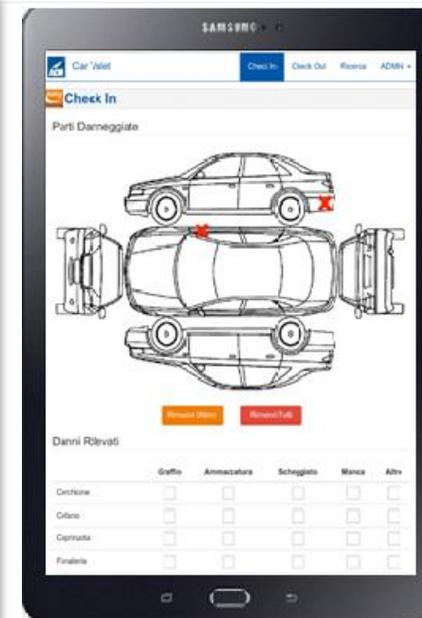
ACCESSIBILITÀ



180+ posti auto



Operazioni di check in / out completamente digitali tramite app gestita dai dipendenti di ADR Mobility



SERVIZI PREMIUM:

Assicurazione auto, giornali, caffè, lavaggio auto, servizio di rifornimento, sostituzione pneumatici, percorso rapido, sconto sul ristorante con menù stellati, accesso pedonale coperto ai terminal, assistenza clienti 24/7, toilette.



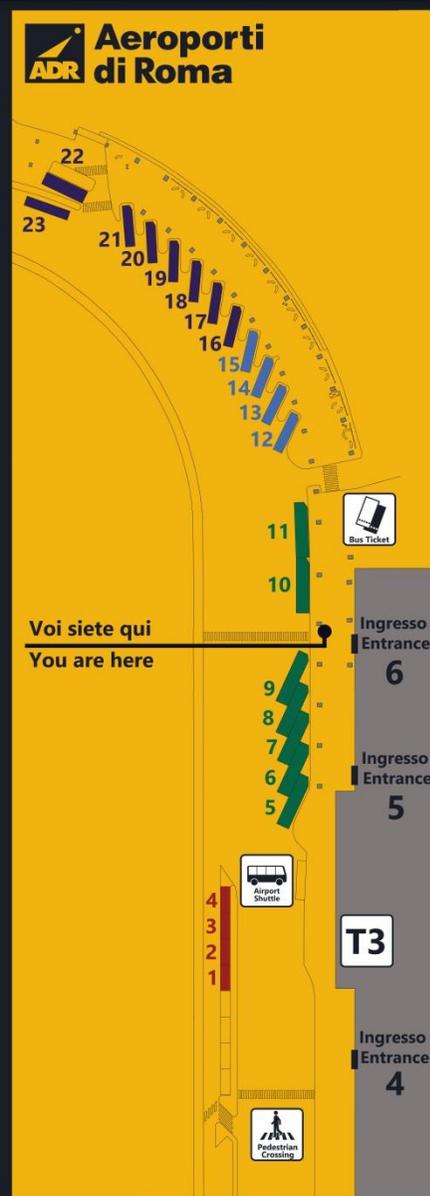
Principali azioni implementate | I annualità - Il quinquennio

ACCESSIBILITA'



Nuovo polo Bus

Mapa nuovo polo bus



STALLI BUS BUS STOPS



16-23

BUS TURISTICI
TOURIST BUS



12-15

BUS PER ROMA
BUS TO ROME



5-11

BUS INTERREGIONALI
LONG-DISTANCE BUS



1-4

SHUTTLE HOTEL

Stallo 1: Mercure Hotels
Stallo 2: Marriot Rome Park Hotel
Stallo 3: Golden Tulip
Tiber
Best Western
Stallo 4: Holiday Inn

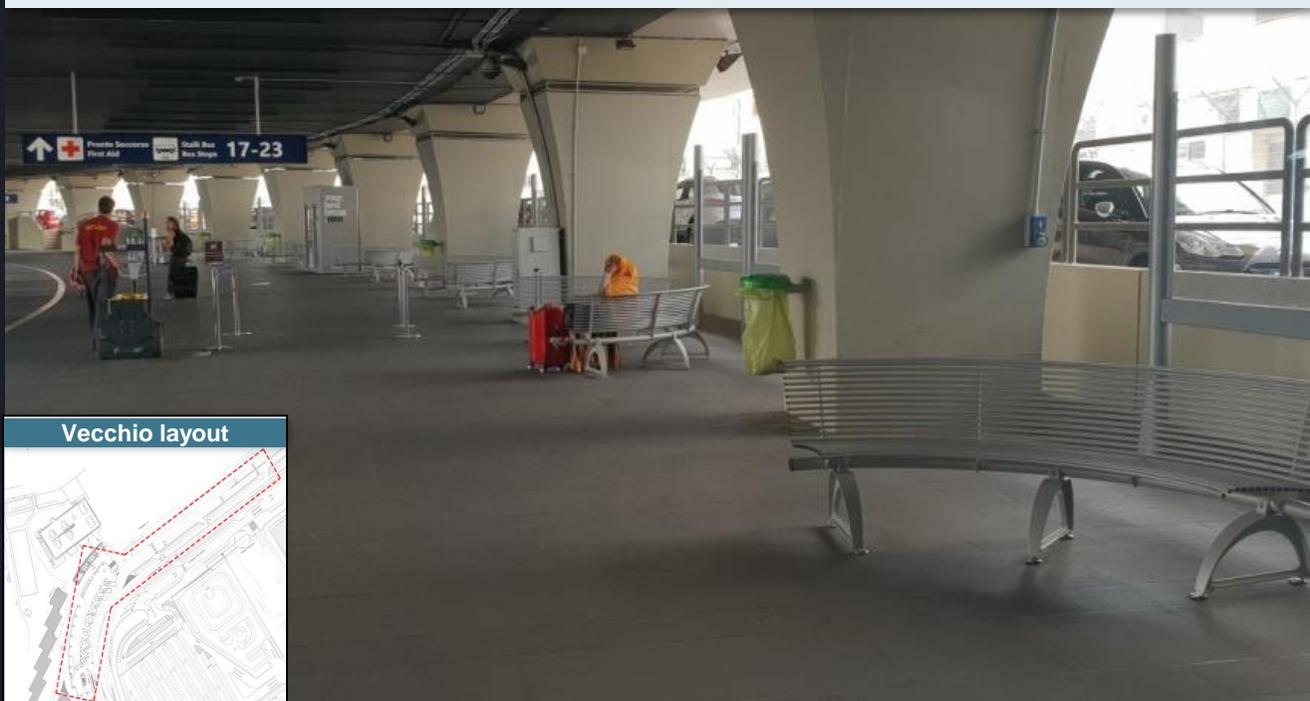


SCARICA L'APP/DOWNLOAD THE APP
ROME AIRPORT



SELEZIONA / SELECT
AIRPORT
FREE WIFI

- Rimodulazione degli stalli bus volta a privilegiare come posizione e numero i bus interregionali, maggiormente utilizzati dai passeggeri
- Ampliamento dell'area di attesa dedicata ai passeggeri dell'attuale Polo Bus: miglioramento layout banchine e ergonomia accosto
- Integrati servizi al passeggero come numero sedute e vending machine
- Ridefiniti gli spazi dedicati alla raccolta dei carrellini portabagagli per non creare intralcio con il flusso passeggeri



Principali azioni implementate | I annualità - II quinquennio

ACCESSIBILITA'

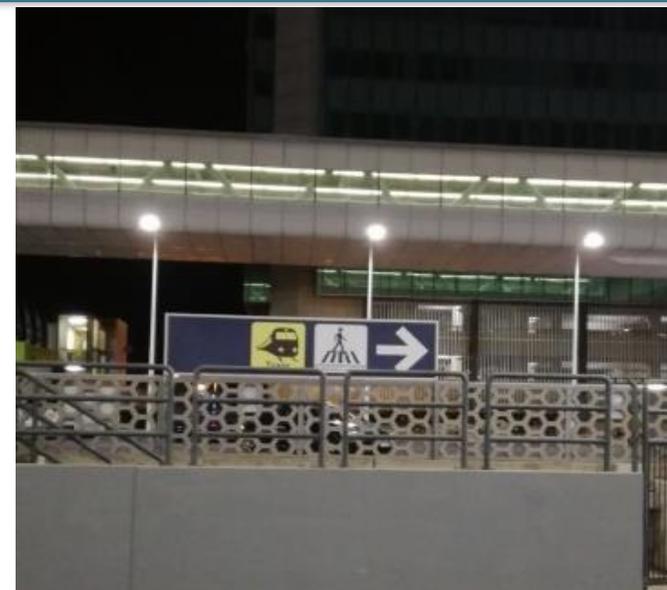


Miglioramento del curbside

Sistemazione aree verdi



Rinforzo segnaletica viabilità



Rinforzo segnaletica camminamenti



Principali azioni implementate | I annualità - Il quinquennio

INFRASTRUCTURE
REVITALIZATION

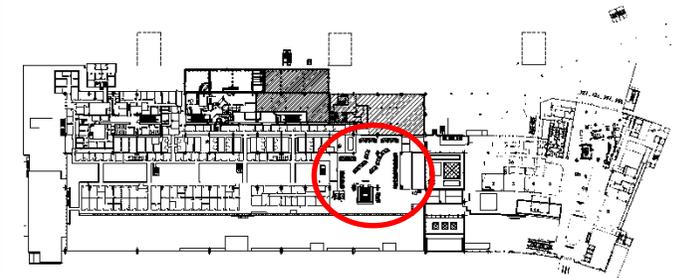
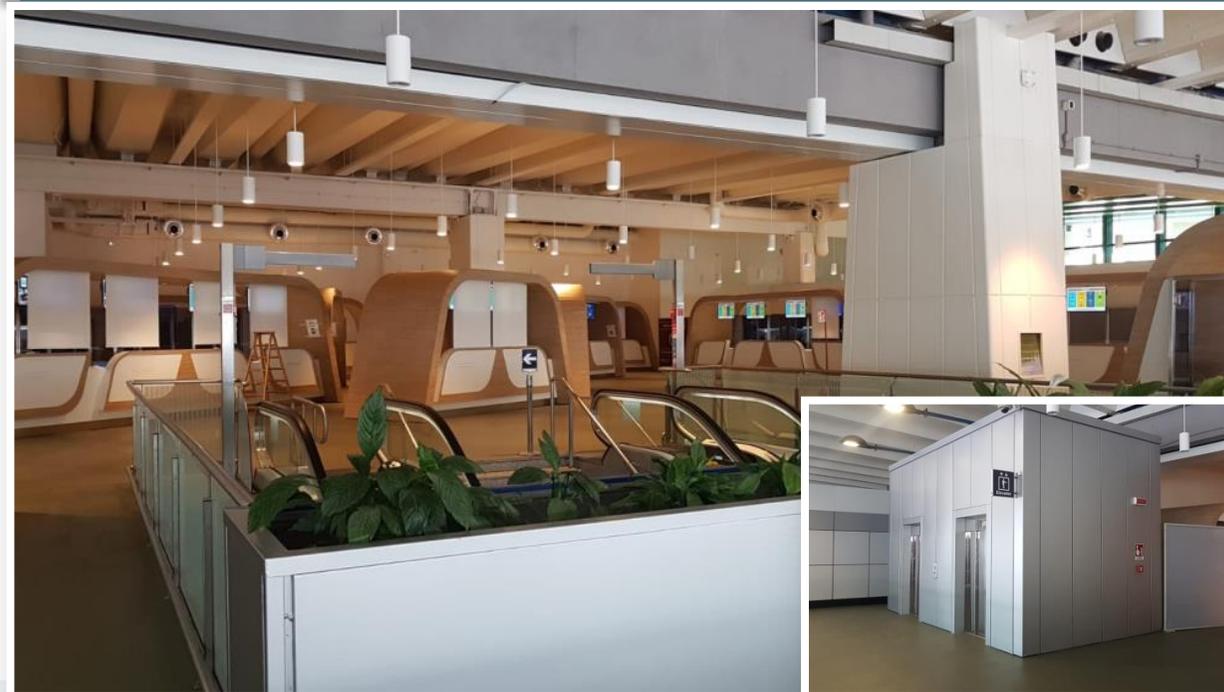


Nuove biglietterie Terminal 3 livello mezzanino

Con l'obiettivo di centralizzare il servizio biglietterie in unica area e in ottica di riqualificare e valorizzare il livello mezzanino del Terminal 3, è stato completato l'intervento di realizzazione delle nuove biglietterie.

Il trasferimento ha consentito di incrementare la superficie di circolazione al livello partenze con lo smantellamento delle postazioni esistenti.

Le nuove biglietterie sono caratterizzate da un design innovativo e efficiente, definito con la condivisione dei vettori sia nella scelta delle soluzioni architettoniche che relativamente alle dotazioni necessarie. Anche il gruppo ascensori e le scale mobili relative sono stati rinnovati per migliorare l'esperienza di utilizzo delle biglietterie e di spostamento dal livello partenze al mezzanino.



BENEFICI ATTESI

- **Centralizzazione del servizio biglietterie per agevolare l'orientamento del passeggero**
- **Incremento della superficie di circolazione a livello partenze**

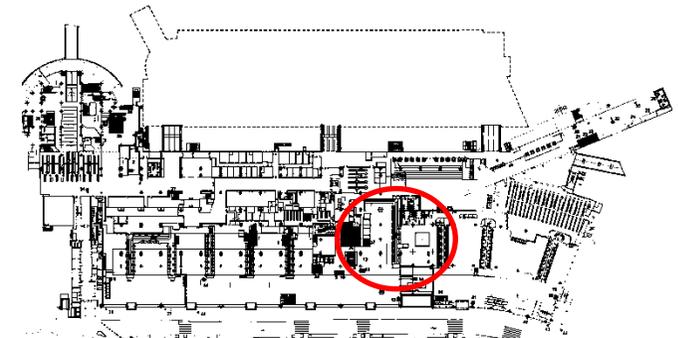
Nuovi banchi check-in isola L Terminal 3

Con l'obiettivo di incrementare la capacità di accettazione del sistema check-in, sono stati installati undici nuovi banchi al Terminal 3 presso la isola L nell'area dove insistevano precedentemente le biglietterie.

I nuovi banchi recepiscono le analisi avanzate a favore del driver di densificazione dei banchi con la installazione di postazioni di larghezza ridotta che accoglie l'accesso integrato al banco per massimizzare le dotazioni a parità di estensione lineare del fronte.

BENEFICI ATTESI

- Incrementare la capacità dei desk check-in
- Aggiornamento tecnologico
- Incrementare il livello di servizio



Principali azioni implementate | I annualità - Il quinquennio

Riconfigurazione area voli sensibili Terminal 3 (accettazione e sicurezza)

Area accettazione

L'incremento del traffico originanti sensibili al Terminal 3, ha condotto alla necessità di ampliare l'area per elevare il livello di servizio offerto ai passeggeri; in maniera coerente con questo intervento, sono stati realizzati ulteriori interventi per il sottosistema sicurezza, congiuntamente al trasferimento di Delta dal Terminal 1 al Terminal 3 e allo spostamento delle biglietterie dal piano partenze del Terminal 3 al piano mezzanino.

L'intervento ha riguardato lo spostamento della parete di delimitazione dell'area ad Est per un plus di circa 300mq, la installazione di 4 nuovi check-in in testata isole per specifiche categorie di passeggeri e il raddoppio del collettorie bagagli isola E.

BENEFICI ATTESI

- Incrementare la capacità di accettazione e la superficie di circolazione dedicata ai passeggeri di voli sensibili
- Incrementare il livello di servizio

Controlli di sicurezza

La centralizzazione di tutte le compagnie americane e israeliane ha indotto una crescente domanda sul relativo sottosistema security.

Per tale ragione è stato necessario incrementare la capacità dello stessa con l'adeguamento dell'area di accumulo e la introduzione di due nuove macchine rx di controllo.

BENEFICI ATTESI

- Incrementare la capacità del sottosistema
- Aumentare il livello di servizio

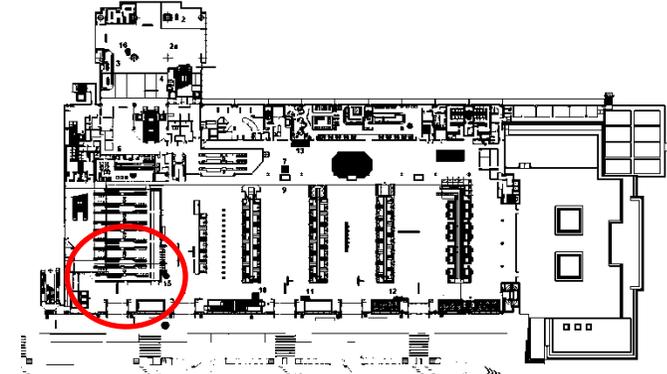
Potenziamento controlli sicurezza Ovest Terminal 1

Tenuto conto delle modifiche del layout dell'area Partenze Terminal 1, dovute alla realizzazione della nuova isola check-in, è stata completata la prima fase di ampliamento dei controlli T1 Ovest con l'inserimento della nona macchina di controllo rx.



BENEFICI ATTESI

- Incrementare la capacità del sottosistema
- Aumentare il livello di servizio

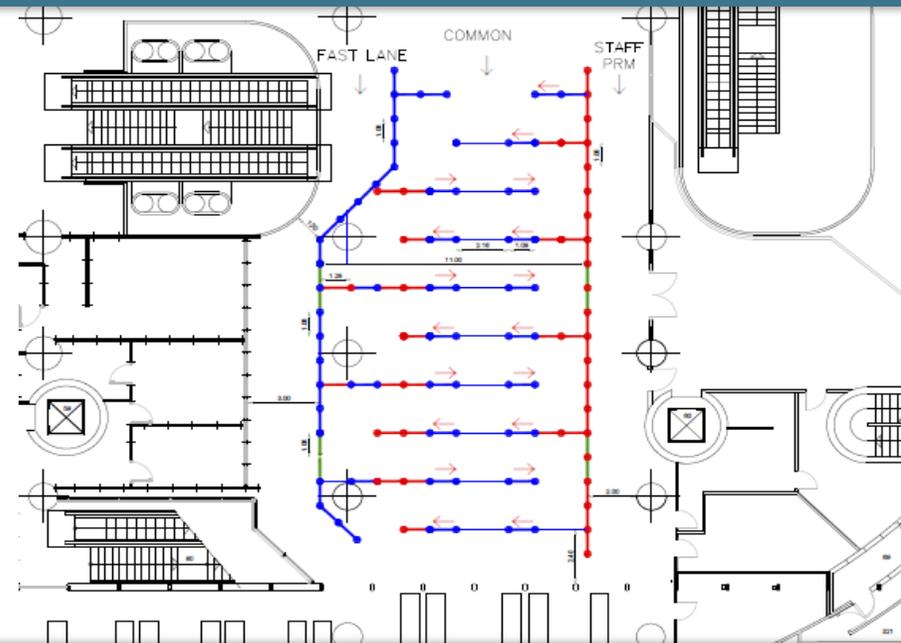


Miglioramento layout aree di accumulo percorsi Fast Track

Aree di accumulo T1 Ovest



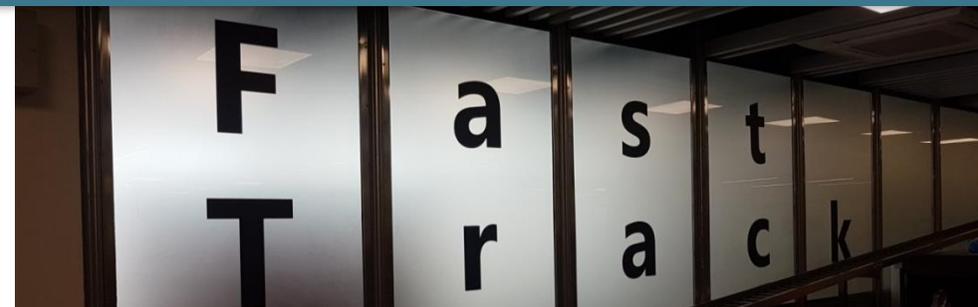
Stazione E



Aree di accumulo T3 EST



Fast Track Varco Voli Sensibili



Nuovi e gate automatizzati voli sensibili T3

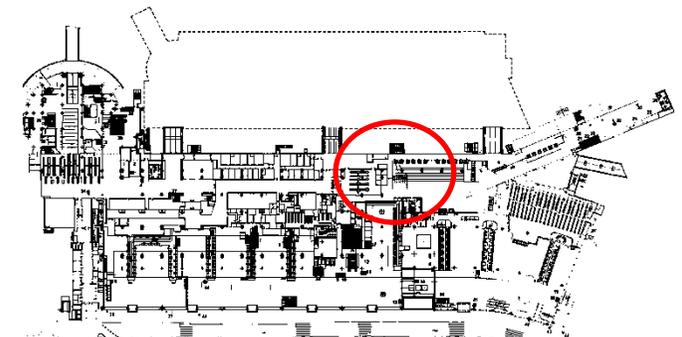
A seguito di accordi tra la Polizia e le ambasciate, la possibilità di utilizzo degli E-gate è stata estesa anche ai passeggeri extra UE autorizzati.

Tale cambiamento operativo, al fine di espletare tutti i suoi benefici, ha richiesto un adeguamento dell'area degli e-gate con la installazione di due nuovi apparati e la riconfigurazione delle aree di accumulo e delle pareti di delimitazione.



BENEFICI ATTESI

- Velocizzare le operazioni di controllo passaporti anche per passeggeri Extra UE autorizzati
- Incrementare il livello di servizio
- Decongestionare le aree di accumulo del sottosistema di riferimento



Principali azioni implementate | I annualità - II quinquennio

INFRASTRUCTURE
REVITALIZATION

Area Ovest - Espansione delle piazzole 800 in due fasi

Descrizione dell'intervento

FASE 1: riconfigurazione delle piazzole 808-812: 3 "up to Class E" + 1 "up to Class C" (configurazione alternativa: 6 "up to Class C"), costruzione di 6 nuove piazzole "up to Class C" e relative taxiway

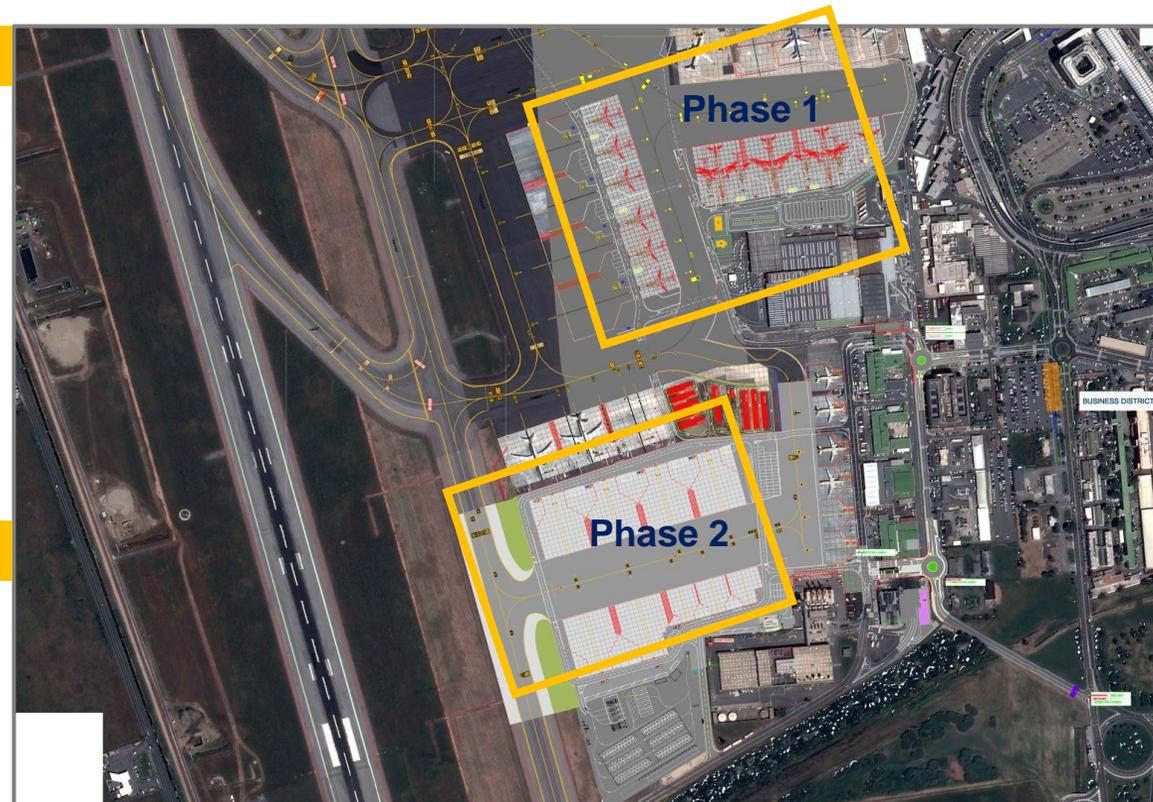
FASE 2: nuove piazzole e relative taxiway: 6 "up to Class E" + 3 "up to Class C" (configurazione alternativa: 4 "up to Class E" + 6 "up to Class C")

Benefici attesi

- Incremento della capacità airside
- Improvement della performance operativa (full optional: fuel pit, 400 Hz, PCA, VDGS)
- Riduzione dell'impatto ambientale

STATUS

Fase 1: completata; Fase 2: in corso



Principali azioni implementate | I annualità - Il quinquennio

Aumento capacità ricettiva bagagli ed aumento stalli per carrelli

INFRASTRUCTURE
REVITALIZATION



Trasformazione della baia BD del Molo E in Baia per allocazione Voli



Inserimento 1° Carosello di Back-up BHS/HBS Terminal 1



Inserimento 2° Carosello di Back-up con macchina RX BHS/HBS Terminal 1



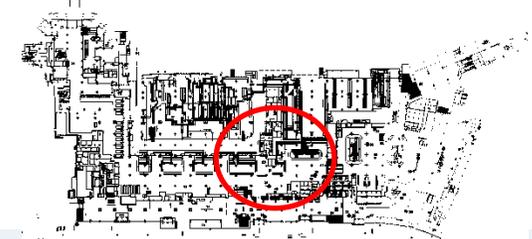
Nuovo nastro bagagli 7 e L&F Terminal 3

Per rispondere al fabbisogno di traffico passeggeri terminanti al Terminal 3, è stato installato un ulteriore nastro di riconsegna bagagli. Affinchè la posizione non impattasse negativamente su spazio di circolazione e flusso passeggeri, si è provveduto propedeuticamente a realizzare il nuovo deposito bagagli AZ nell'area Terminal 3 Est precedentemente adibita a deposito carrelli e a realizzare il nuovo desk lost and found configurato in maniera tale da non impattare sui flussi passeggeri presenti nel nuovo assetto



BENEFICI ATTESI

- Incremento capacità del sottosistema di riferimento
- Elevazione del livello di qualità e comfort delle aree interessate
- Ottimizzazione flussi passeggeri



Varchi unidirezionali

Installati 19 VUD di cui:

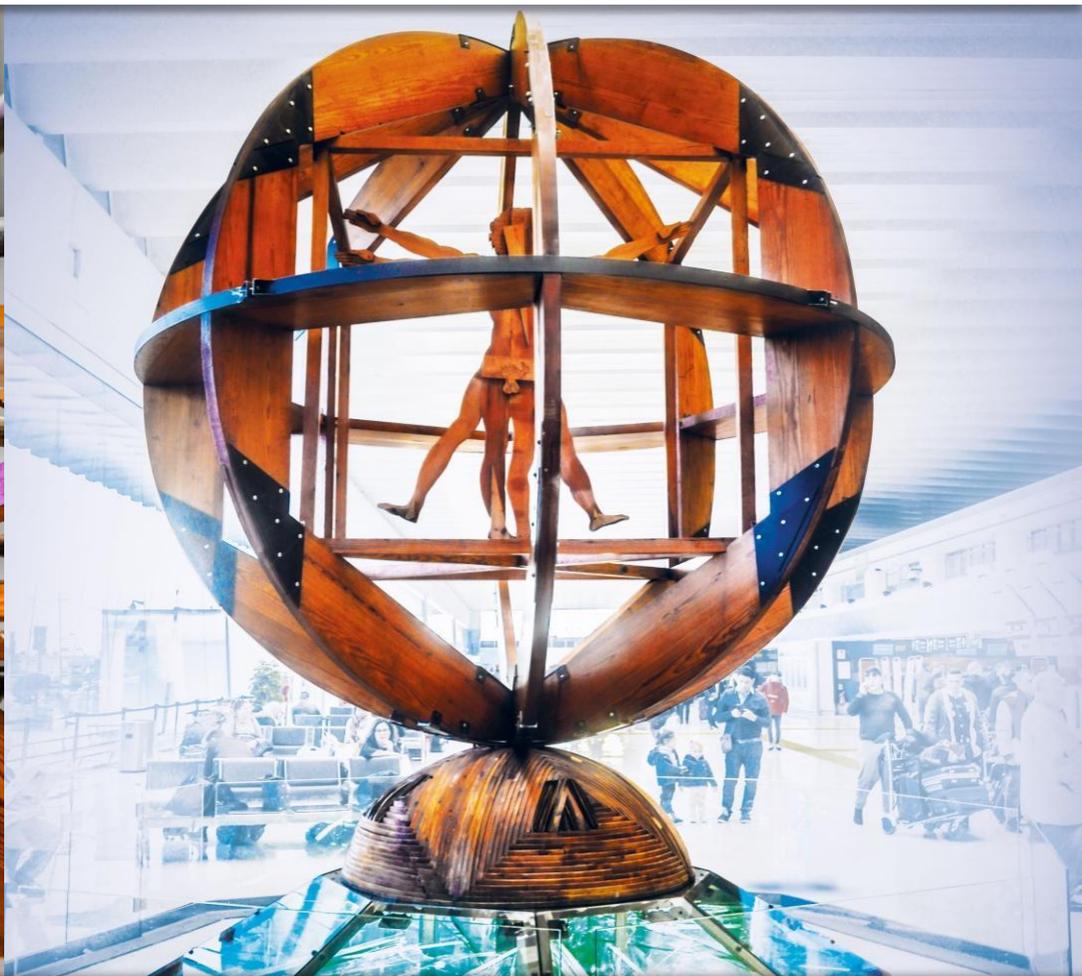
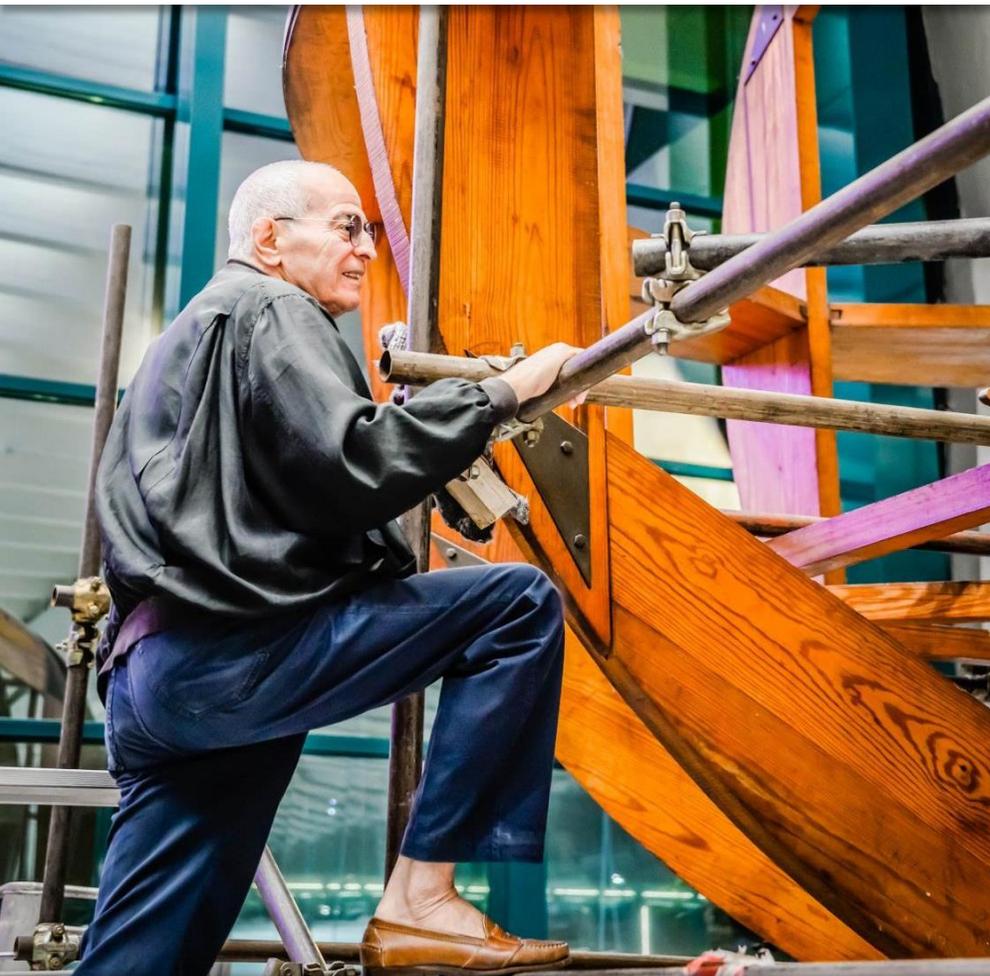
- 6 arrivi T1
- 6 arrivi T3 Schengen
- 3 Transiti T3
- 4 Molo E



Principali azioni implementate | I annualità - Il quinquennio

INFRASTRUCTURE
REVITALIZATION

Restauro dell'Uomo Vitruviano



Restauro della statua dell'Uomo Vitruviano da parte dell'artista Mario Ceroli.
La statua è installata nella hall partenze del Terminal 3 e rappresenta un importante punto di riferimento per i passeggeri

Principali azioni implementate | I annualità - Il quinquennio

Completamento progetto nuova segnaletica

WAYFINDING



Installazione in tutta l'aerostazione della nuova segnaletica di indirizzo al passeggero più chiara e comprensibile grazie a grandezza delle strutture e standardizzazione dei pittogrammi
Oltre 700 nuovi cassonetti installati in corso di installazione in tutte le aree dell'aeroporto (airside e landside)

Cartelli blu: dedicati alla segnaletica principale (e.g., imbarchi, check-in...)

Cartelli gialli: dedicati alla segnaletica di servizio (e.g., vat refund, shopping...)



+700
Number
of sign



**Air Rooms & Lounge
HelloSky**

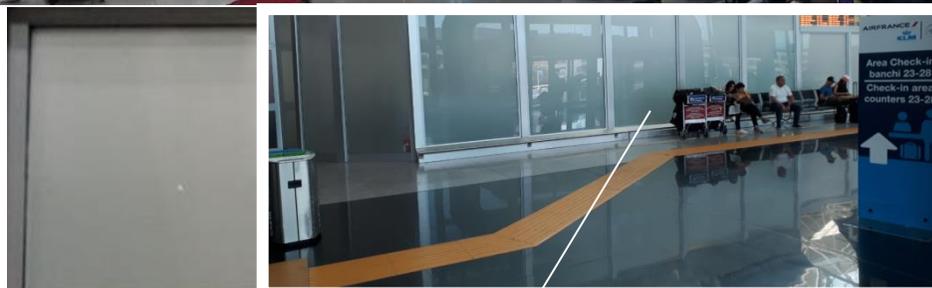


Miglioramento continuo della nuova segnaletica di indirizzo al passeggero, implementando i pittogrammi a seconda delle nuove esigenze (per esempio lavabi per bambini, arrival lounge)

Principali azioni implementate | I annualità - Il quinquennio

Ricognizione area Check-in T1

WAYFINDING



Installata mappa dell'area check-in T1 nella hall negli snodi principali della hall partenze:

- retro isola Premium (su cassonetto retroilluminato)
- ascensori e scale mobili (su forex)



Principali azioni implementate | I annualità - Il quinquennio

Modifiche sulla visualizzazione dei banchi check-in su Ledwall e FIDS

WAYFINDING



Partenze

15:39 Lunedì 9 lug 2018

Aeroporti di Roma

Volo	Orario	Destinazione	Banco	Gate	Status	Volo	Orario	Destinazione	Banco	Gate	Status
DL6620	15:35	Athens	071-084	B21	Imbarco	KQ1604	17:25	Amsterdam	025	B18	
AF9825	15:55	Cagliari	071-084	B05	Imbarco	KL3442	17:30	Genova	071-084	B17	
SU4293	16:00	Venezia	071-084	B17	Imbarco	KL9537	17:30	Praga	071-084	B25	
AZ2080	16:00	Milano Linate	071-084	B13		BT5538	17:30	Milano Linate	071-084	B08	
KM2362	16:10	Olbia	013	D05		TP7284	17:35	Palermo	071-084	B03	
AZ866	16:30	Tunis	071-084	E12		BT5493	17:40	Venezia	071-084	B16	
AZ2082	16:30	Milano Linate	071-084	B22		BT634	17:40	Riga	009	C13	
UX3159	16:35	Malta	064	B15		EY2902	17:45	Bologna	071-084	B24	
UX1044	16:40	Madrid	020	B06		JU7169	17:45	Firenze	071-084	B30	
AZ574	16:55	Zurich	071-084	C12		9W5957	17:55	Verona	071-084	B09	
JU7181	17:00	Catania	071-084	B23		QR5344	17:55	Olbia	013	D10	
BT5527	17:00	Milano Linate	071-084	B03		AZ756	18:00	Teheran	071-084	E	
TP7254	17:10	Brindisi	071-084	B10		9W5969	18:00	Napoli	071-084	B15	
MK9529	17:15	Paris Cdg	025	B05		AZ2050	18:00	Milano Linate	071-084	B04	
BT5580	17:15	Milano Malpensa	071-084	B29		MK9521	18:10	Paris Cdg	025	B02	
EY2983	17:15	Trieste	071-084	B19		UX1048	18:25	Madrid	020	B10	
LG1315	17:15	Torino	071-084	B27		AZ2100	18:30	Milano Linate	071-084	B06	
AZ208	17:20	London Heathrow	064	E		KL3485	18:45	Cagliari	071-084	B11	
EY2973	17:20	Nice	071-084	C09		AZ2056	19:00	Milano Linate	071-084	B08	
TP7143	17:20	Lamezia Terme	071-084	B21		9W5931	19:10	Torino	071-084	B19	

Modifiche sulla visualizzazione dei banchi check-in assegnati per facilitare l'orientamento dei passeggeri

Principali azioni implementate | I annualità - Il quinquennio

FIDS, Ledwall e portali digitali e segnaletica dinamica area di imbarco

WAYFINDING



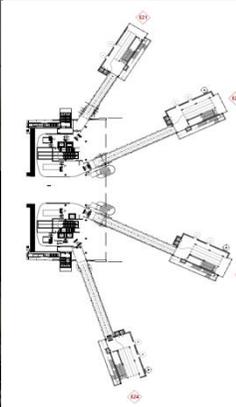
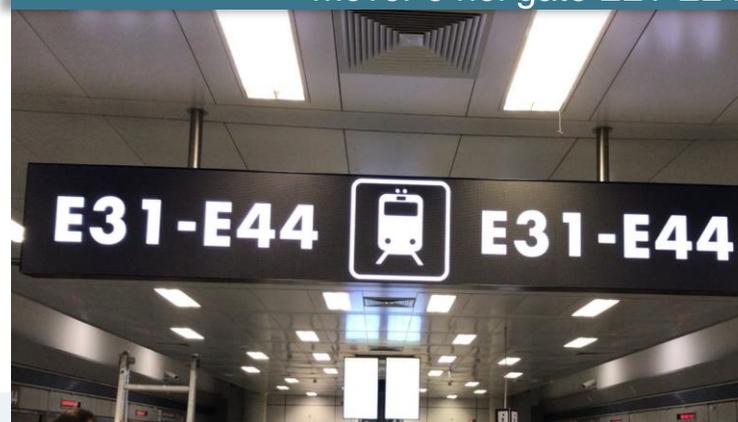
Portali digitali che indirizzano il passeggero verso l'area food a quota 13,50 dell'AVC



Aggiunti 2 Ledwall in airside (Extra-Schengen) per facilitare la ricerca di info per i passeggeri



Segnaletica dinamica installata alla stazione del People mover e nei gate E21-E24



Principali azioni implementate | I annualità - Il quinquennio

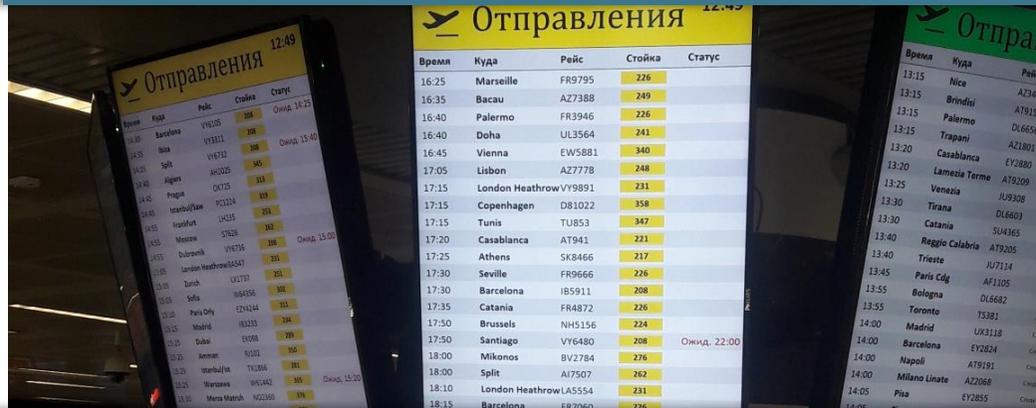
WAYFINDING



FIDS e Ledwall area Schengen e Landside

Aggiunti, inoltre, FIDS in corrispondenza dei gate B2, B5 e B24-B25 e all'imbocco dell'area di accumulo T3 Est

Aggiunta monitor info volo a inizio coda agli imbarchi B1-B2-B4-B8-B11 per evidenziare l'inizio delle code di imbarco



Spostati alcuni FIDS per renderli più fruibili (Hall check-in T1, arrivi remoti T1), inoltre riprotetti, con nuovi monitor più grandi I monitor di info check-in in corrispondenza del varco sicurezza T3 Est



Principali azioni implementate | I annualità - Il quinquennio

Controllo Passaporti: miglioramento layout e massimizzazione e-gates

WAYFINDING



Partenze



Transiti



Arrivi



E-gates



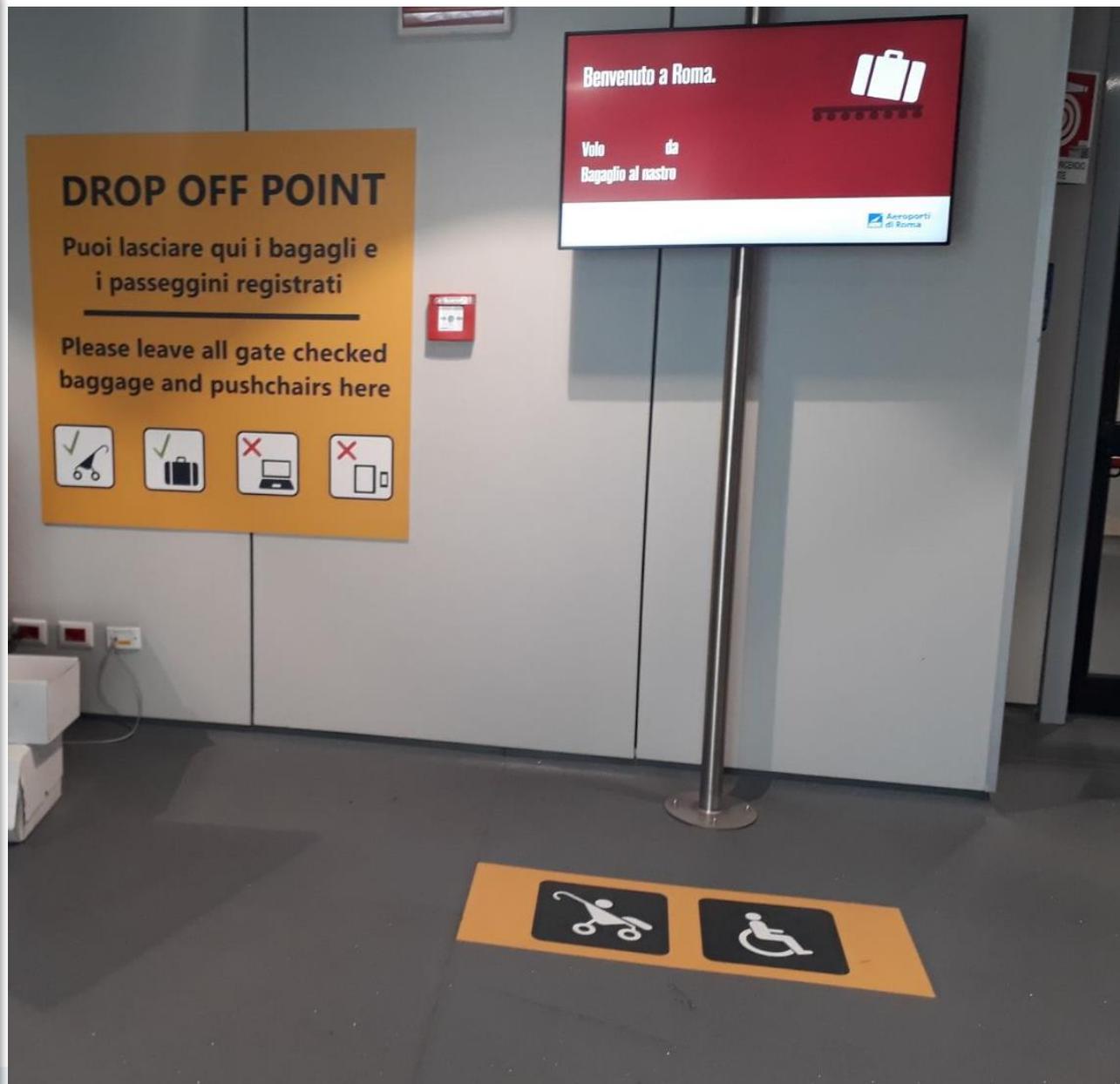
- Miglioramento layout controlli passaporti partenze, transiti e arrivi
- Creazione di una fast lane per i controlli per i passeggeri in partenza con voli entro 60
- Massimizzazione utilizzo e-gates da parte dei passeggeri UE anche minorenni (>14 anni)
- In sperimentazione in summer 2018 utilizzo e-gates per passeggeri ed Extra UE

Principali azioni implementate | I annualità - Il quinquennio

Drop off point | Loading bridge molo D

WAYFINDING

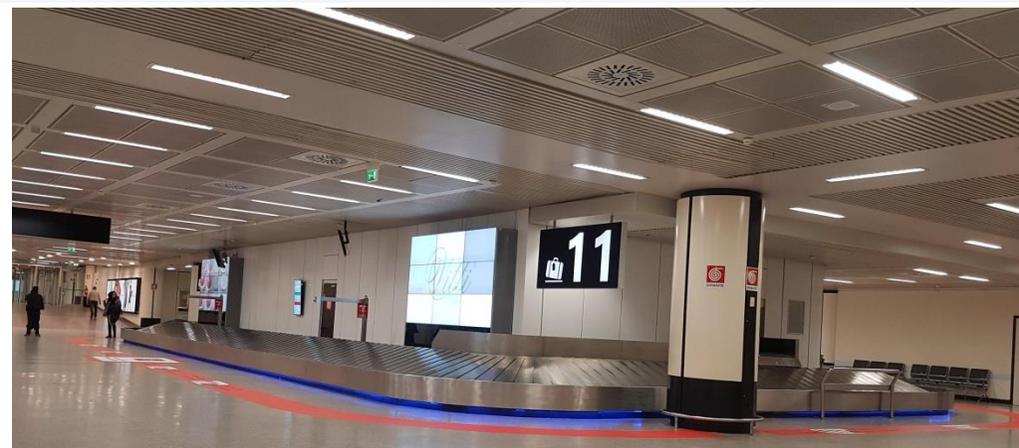
Installazione segnaletica per identificare punti di drop off nei loading bridge e facilitare le operazioni di imbarco e sbarco.



Principali azioni implementate | I annualità - Il quinquennio

Fasce di rispetto riconsegna bagagli

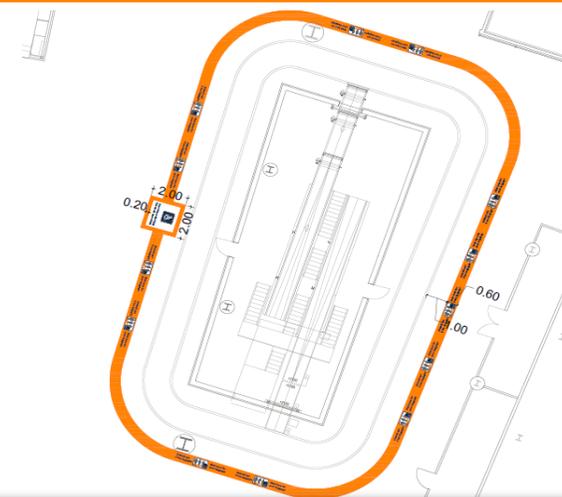
WAYFINDING



Attendi qui
il tuo bagaglio



Wait here for
your baggage

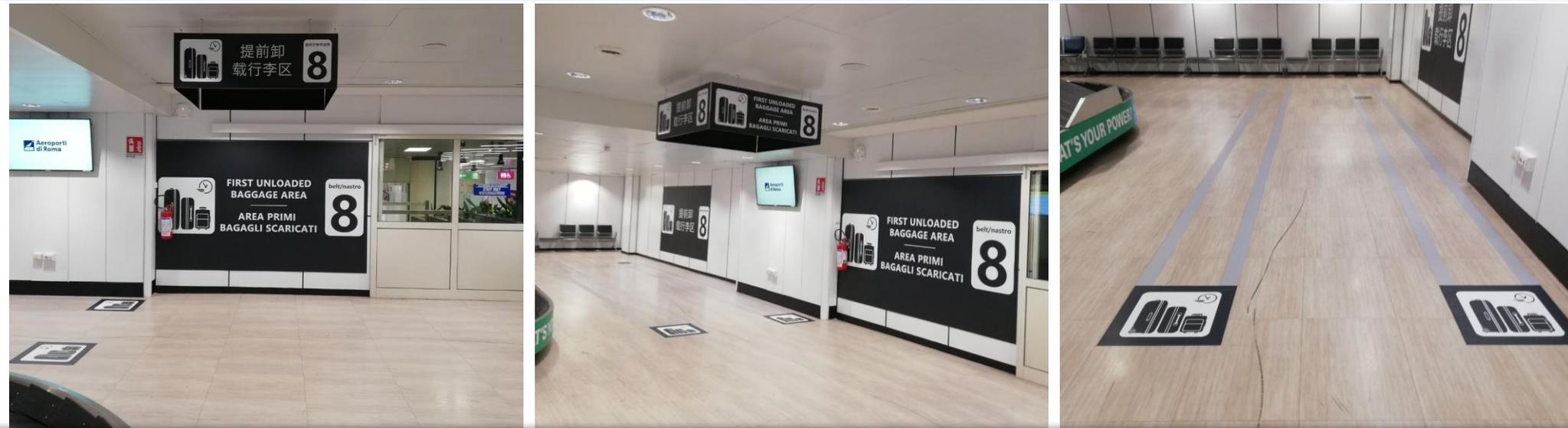


Introduzione calpestabili che delimitano fasce di rispetto in prossimità nastri per non creare congestione

Principali azioni implementate | I annualità - II quinquennio

Gestione bagagli scaricati per primi

WAYFINDING



Attivazione nuova procedura di gestione bagagli scaricati per primi, supportata da azioni di segnaletica orizzontale e verticale e da una specifica campagna di comunicazione per indirizzare i passeggeri verso le aree di stoccaggio dei bagagli
Wayfinding in italiano inglese e cinese



没看到你的行李吗？

请到专区查看我们的工作人员是否已经卸载您的行李

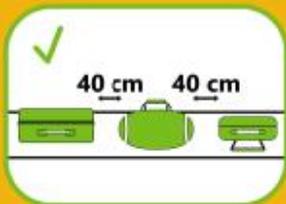
ASK FOR MORE

CAN'T FIND YOUR BAG?
CHECK IN THE DEDICATED AREA TO SEE IF IT WAS ALREADY UNLOADED BY OUR STAFF

NON VEDI IL TUO BAGAGLIO?
CONTROLLA NELL'AREA DEDICATA SE È GIÀ STATO SCARICATO DAI NOSTRI ADDETTI

ASK FOR MORE

Disposizione dei bagagli sul nastro



Una disposizione non corretta dei bagagli sul nastro può provocare il blocco delle macchine e rallentare il processo di riconsegna dei bagagli.



Installata segnaletica per sensibilizzare gli operatori a una corretta disposizione dei bagagli sul nastro lato pista per evitare il blocco delle macchine con conseguente rallentamento del processo di riconsegna bagagli



Miglioramento della segnaletica degli ascensori con dettaglio delle informazioni per singolo piano sia internamente che esternamente.

Principali azioni implementate | I annualità - Il quinquennio

Servizi dedicati alle famiglie

SERVIZI AL
PASSEGGERO



Nuova area dedicata sul sito ADR

The screenshot shows the ADR website interface. At the top, there's the ADR logo and 'Aeroporti di Roma'. Below it, navigation tabs include 'Voli', 'Trasporti', 'Parcheggi', 'Shopping', 'In aeroporto', 'Per il business', and 'Corporate'. A sidebar on the left lists various services, with 'Servizi per le famiglie' highlighted. The main content area features a photo of a family (mother, child, father) with luggage and the heading 'Servizi per le famiglie'. Below the photo, text describes the services available for families at Fiumicino airport.

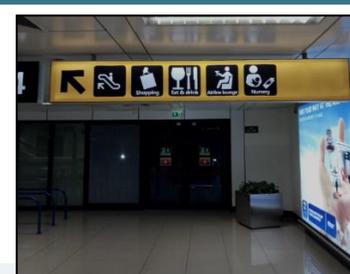
Servizi per le famiglie

Se sei in viaggio con la tua famiglia, all'aeroporto di Fiumicino sono disponibili molteplici servizi family friendly: parcheggi rosa; passeggini; nursery; aree giochi; family toilets; opportunità di shopping dedicate e punti ristoro con menu a misura di bambino.

Certificato piccolo viaggiatore



Wayfinding



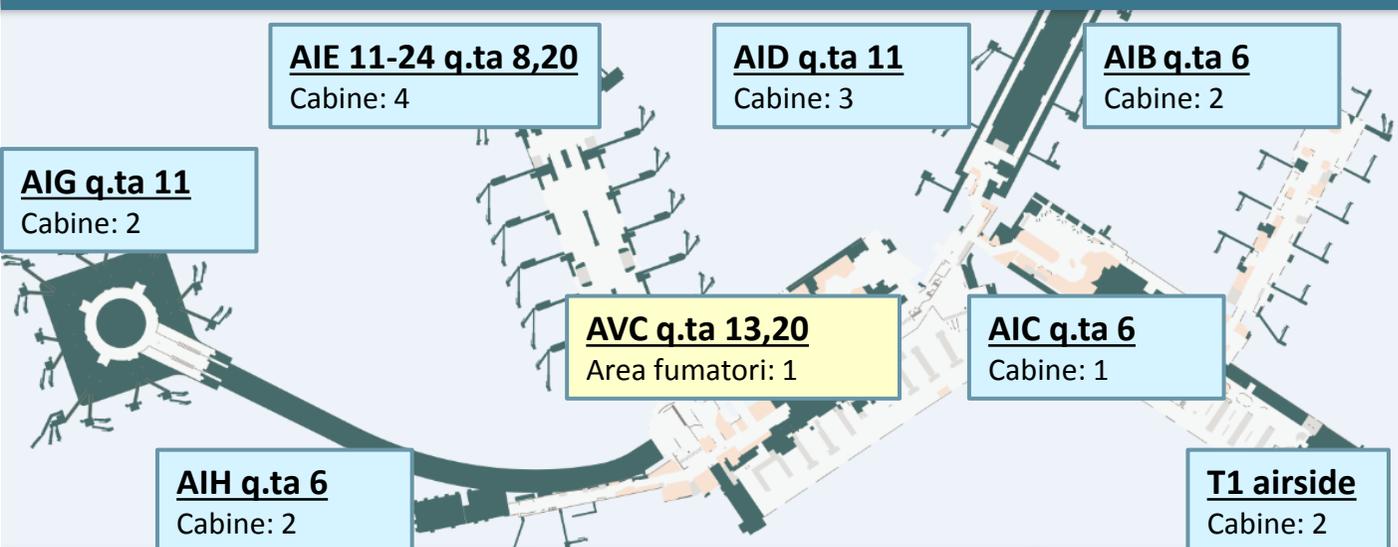
Principali azioni implementate | I annualità - II quinquennio

SERVIZI AL
PASSEGGERO



Smoking Cabin

Distribuzione Cabine Fumatori

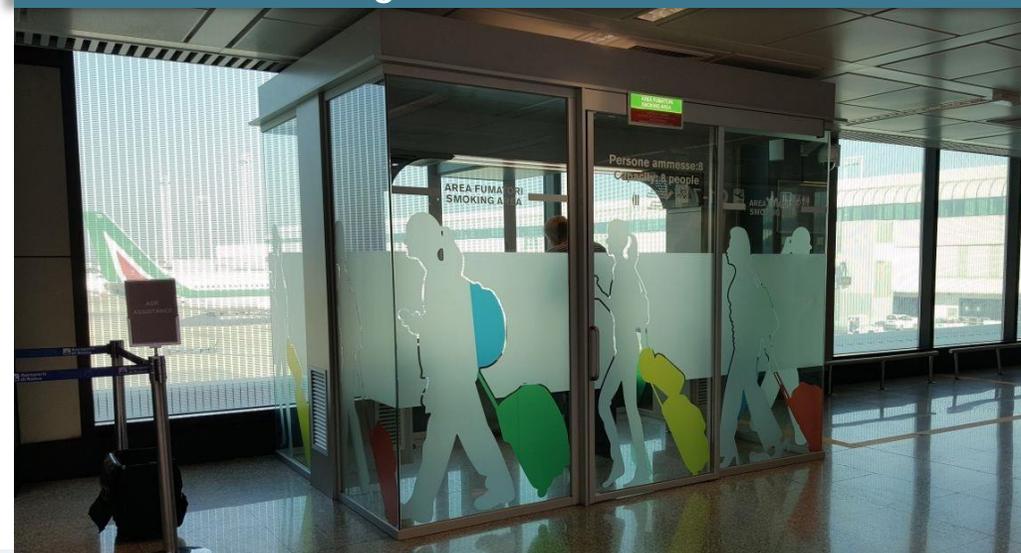


- Incremento del numero di cabine fumatori presso le aree di imbarco (+3 nel corso del 2017; 4 previste entro il 2018, con capienza maggiore)
- Miglioramento delle prestazioni delle cabine fumatori

Cabine: 16 (capienza 6/8 persone)

Area fumatori: 1 (capienza 30 persone)

Corridoio di collegamento tra area imbarchi B e C



Molo E11-E24



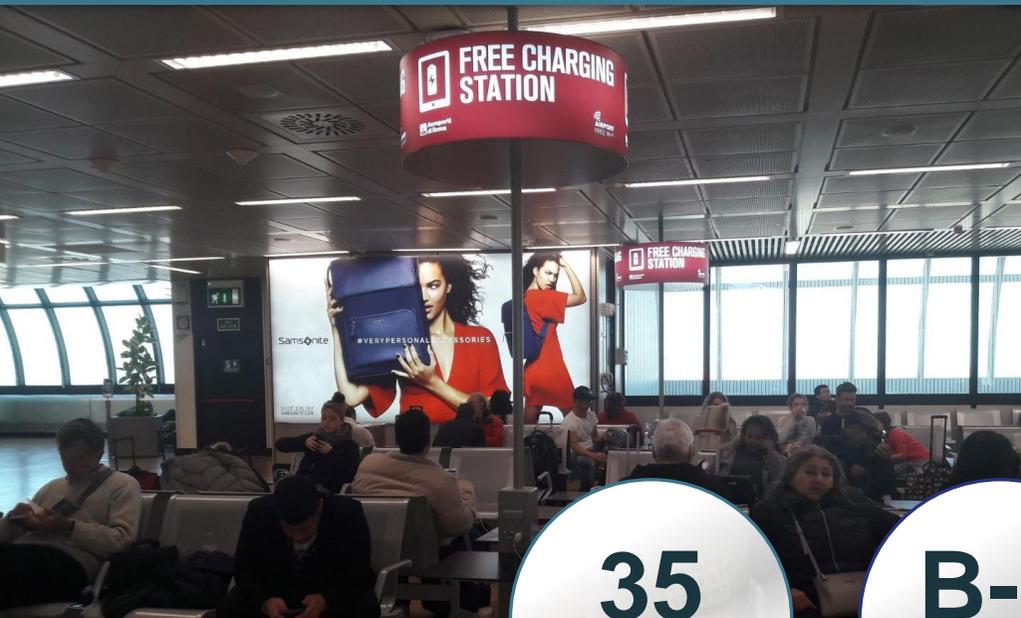
Principali azioni implementate | I annualità - II quinquennio

SERVIZI AL
PASSEGGERO



Nuove colonnine di ricarica

Charging station nuovo layout



35

Nuove colonnine

B-D

Aree di imbarco interessate

11

Colonnine installate nelle sale RB T1 e T3

Charging station vecchio layout



Principali azioni implementate | I annualità - II quinquennio

Riconsegna bagagli oversize al nastro

SERVIZI AL
PASSEGGERO



Bagagli fuori misura: pick-up adiacente al nastro

Oversize baggage: pick-up close to belt

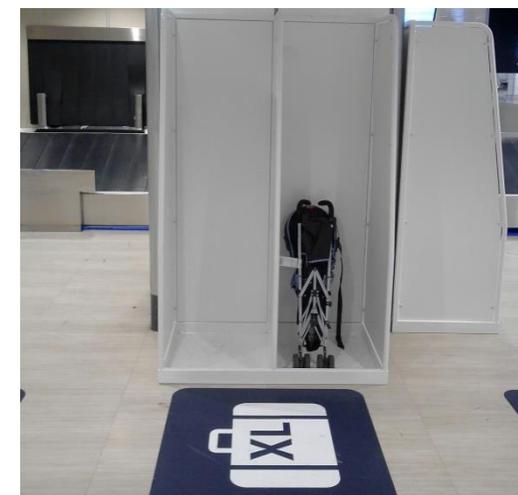
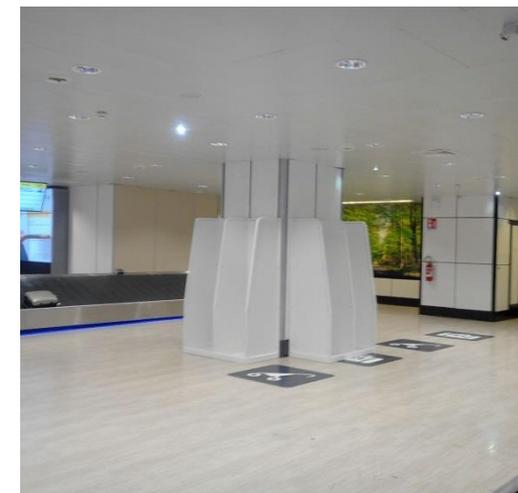


Provenienza	Volo	Riconsegna	Banco Lost&Found
Tunis	TU852	Terminata	C
Munich	AC9471	In corso	E
Mikonos	BV2785	Prevista 19:20	D

Bagagli fuori misura : ritiro adiacente al nastro
Per assistenza nella riconsegna rivolgersi ai banchi Lost&Found

From	Flight	Delivery status	Lost&Found desk
Tunis	TU852	Completed	C
Munich	UA8874	In progress	E
Mikonos	BV2785	Estimated 19:20	D

Oversize baggage : pick-up close to belt
For baggage claim assistance contact Lost&Found desk



Monitor riepilogo nastri in sala riconsegna Bagagli: inserito nella pagina al nastro il riferimento per il ritiro dei bagagli fuori misura sia nelle note dei FIDS al nastro, sia sulla pagina riepilogativa dei voli
Installate rastrelliere ad hoc in corrispondenza dei nastri

Principali azioni implementate | I annualità - Il quinquennio

Nuove sale VIP | Airside

SERVIZI AL
PASSEGGERO



Nel 2018 è stata completata la attivazione delle aree servizi all'interno della nuova area di imbarco E con la attivazione delle airline lounge a livello mezzanino dell'Avancorpo e nel Molo. Le nuove sale sono dedicate rispettivamente ai vettori Alitalia e British Airways e al provider Premium Plaza. Parallelamente è proseguito il programma di riqualifica delle sale esistenti.



BENEFICI ATTESI

- Incrementare il livello di servizio offerto e migliorare l'esperienza complessiva del passeggero

Principali azioni implementate | I annualità - II quinquennio

Nuova sala VIP | Landside

SERVIZI AL
PASSEGGERO



HELLO SKY BY GIS che offre servizi di: lounge, air room, sale riunioni, doccia e meet&greet



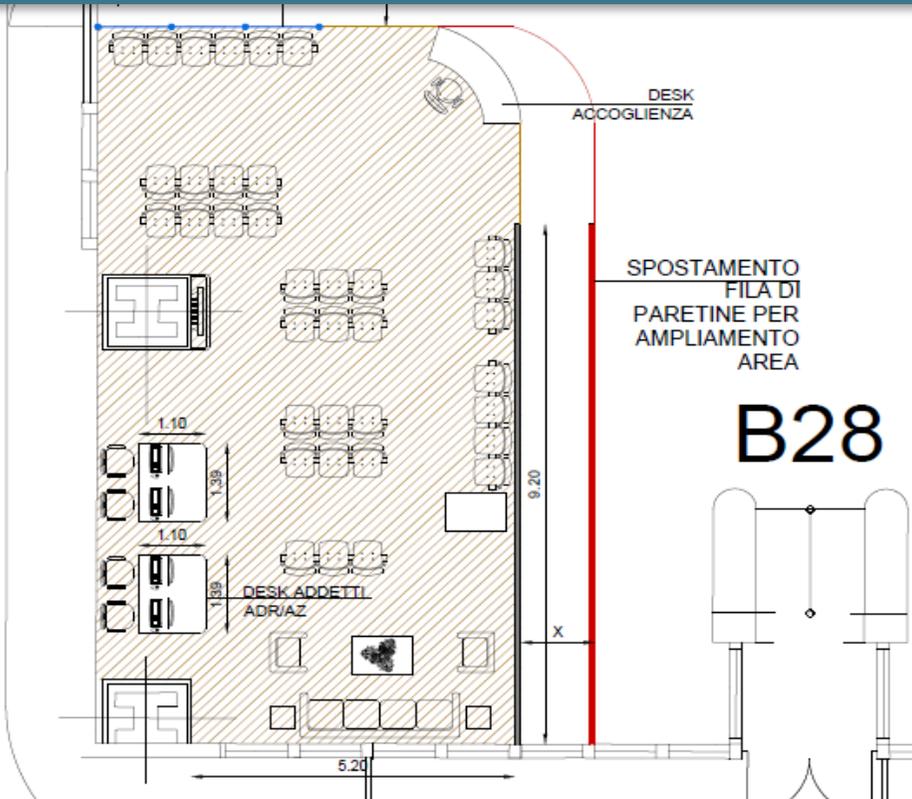
Principali azioni implementate | I annualità - Il quinquennio

PRM | area accoglienza B28

PRM



Definita ed ampliata l'area PRM in corrispondenza dell'imbarco B28



Principali azioni implementate | I annualità - II quinquennio

PRM | Revamping totem assistenza PRM

PRM



Nuovo layout totem PRM per renderli più visibili

Principali azioni implementate | I annualità - Il quinquennio

PRM | Assistenza integrata Treno/Aereo

PRM



Al fine di promuovere e facilitare la connessione ai servizi ferroviari ad alta velocità e locali, l'aeroporto ha attivato un servizio di treno / volo integrato "Board to Board" dedicato ai passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta, completamente gratuito.

I passeggeri PRM che raggiungono l'aeroporto di Fiumicino in treno saranno accolti dagli operatori di assistenza ADR direttamente sulla piattaforma ferroviaria dell'aeroporto di Fiumicino. In base alle loro esigenze, saranno accompagnati al check-in e quindi attraverso i controlli di sicurezza, al loro posto sull'aereo.

I viaggiatori che arrivano in aereo, saranno accompagnati dal loro sbarco per recuperare i bagagli - se necessario - e poi alla stazione ferroviaria dell'aeroporto. Se richiesto, sarà supportato per prenotare assistenza a destinazione, acquistare il biglietto e sistemato nell'area di seduta / sedia a rotelle a bordo.

PROCESSO STANDARD



Landing



Baggage claim

Exit

SERVIZI DEDICATI



Departure

SERVIZI DEDICATI



Arrival



Check-in

PROCESSO STANDARD



Boarding

Approccio strutturato per sviluppare relazioni a lungo termine con i clienti delle compagnie aeree per ottimizzare il valore e raggiungere obiettivi reciprocamente vantaggiosi

Piano qualità vettori

- Misura dei KPI della compagnia aerea
- Ampio programma di interviste strutturate periodiche con i gestori finalizzate a identificare gli aspetti da migliorare al fine di facilitare ulteriormente le operazioni della compagnia aerea
- Identificazione delle principali problematiche e del relativo piano d'azione (quick-win e breve / medio termine)
- Convalida con il management della compagnia aerea
- Monitoraggio / implementazione di azioni

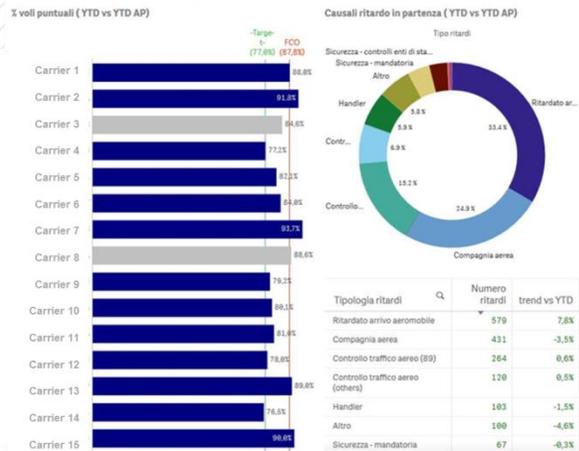


Key Account Management

- Approccio basato sul punto di contatto con le compagnie aeree volto a:
- Supporto operativo
 - Interfaccia per la risoluzione dei problemi in tempo reale
 - Revisione delle prestazioni operative e identificazione delle attività di miglioramento
 - Servizi on demand specifici per i clienti delle compagnie aeree
 - Avvio di nuove operazioni

Lanciato un progetto per migliorare la qualità e le prestazioni fornite ai vettori
Il sistema si basa su:

1. MISURAZIONE DELLA PRESTAZIONE VS. AIRLINES



Creazione di un dashboard che evidenzia i principali KPI del vettore

2. QUALITÀ PERCEPITA DAI VETTORI

Qualità Vettori

1) Con che probabilità consigliereste l'esperienza presso l'aeroporto di Fiumicino ad un collega?

2) Quali sono le motivazioni alla base del suo punteggio?

3) Cosa dovrebbe fare lo scalo di Fiumicino affinché lei possa attribuire un punteggio 5 o 10?

INFRASTRUTTURE

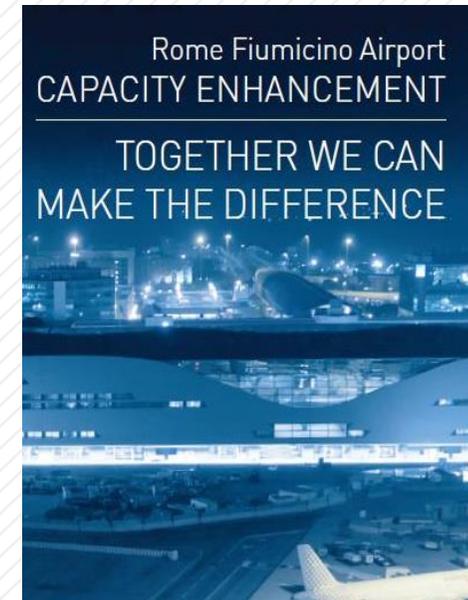
4) Come valuta la disponibilità di infrastrutture per:

		Soddisfatto				Poco				
		5	4	3	2	1	2	3	4	5
A	Egemonia	5	3	4	3	2	1			
B	Benchi scottazione	5	3	4	3	2	1			
C	Benchi informazione	5	3	4	3	2	1			
D	Benchi informazione bagagli	5	3	4	3	2	1			
E	Aree transito bagagli	5	3	4	3	2	1			
F	Senza VIP / Lounge	5	3	4	3	2	1			
G	Cibo Philias	5	3	4	3	2	1			
H	Benchi assistenza	5	3	4	3	2	1			
I	Benchi transito	5	3	4	3	2	1			
J	Collegamenti (al/par aeroporto)	5	3	4	3	2	1			
K	Paraggi	5	3	4	3	2	1			

5) Quali degli aspetti valutati alla domanda precedente sono PIÙ IMPORTANTI per lei? (per la valutazione considerare un valore qualitativo e un valore quantitativo)

Eseguita una survey focalizzata sugli aspetti operativi più rilevanti per il vettore

3. MIGLIORARE LE PRESTAZIONI VS. AIRLINES



Azioni di miglioramento della qualità identificate sia in airside (Terminal, Piers) che in landside (piste, stand), condivise con le compagnie aeree

RISULTATI RAGGIUNTI

PIANO DI MIGLIORAMENTO FCO

PIANO DI MIGLIORAMENTO CIA

CONSUNTIVAZIONE INDICATORI CDP

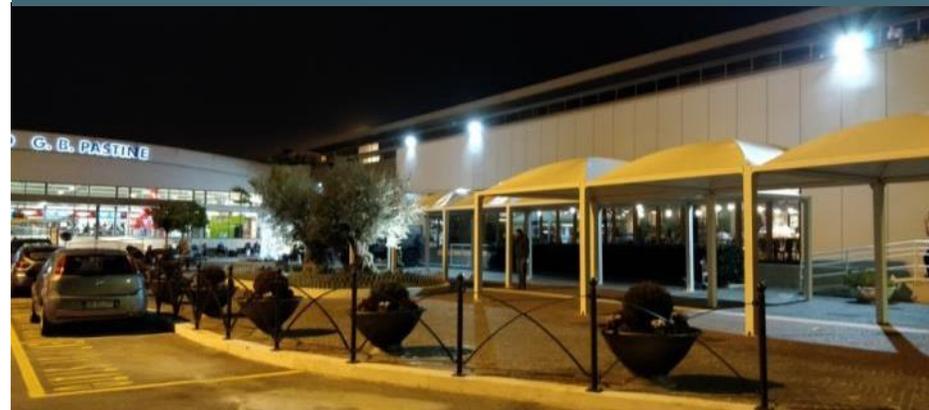
CIA | Piano di miglioramento Qualità

Accessibilità | Taxi e BUS

Valorizzazione del piazzale antistante al Terminal



Area sosta passeggeri in attesa bus



Accosto Taxi



Costi corse taxi



Interventi conclusi:

- riqualifica area di accosto e polmone taxi
- riqualifica area sosta passeggeri in attesa bus
- implementazione delle informazioni al pax sui costi delle corse taxi
- implementazione segnaletica di info sui trasporti
- realizzazione polmone (P5) e area di accosto NCC
- Attivazione delle linea ATAC 720 e 520 verso la città di Roma

Polmone Taxi



CIA | Piano di miglioramento Qualità

Wayfinding | Nuova segnaletica al passeggero



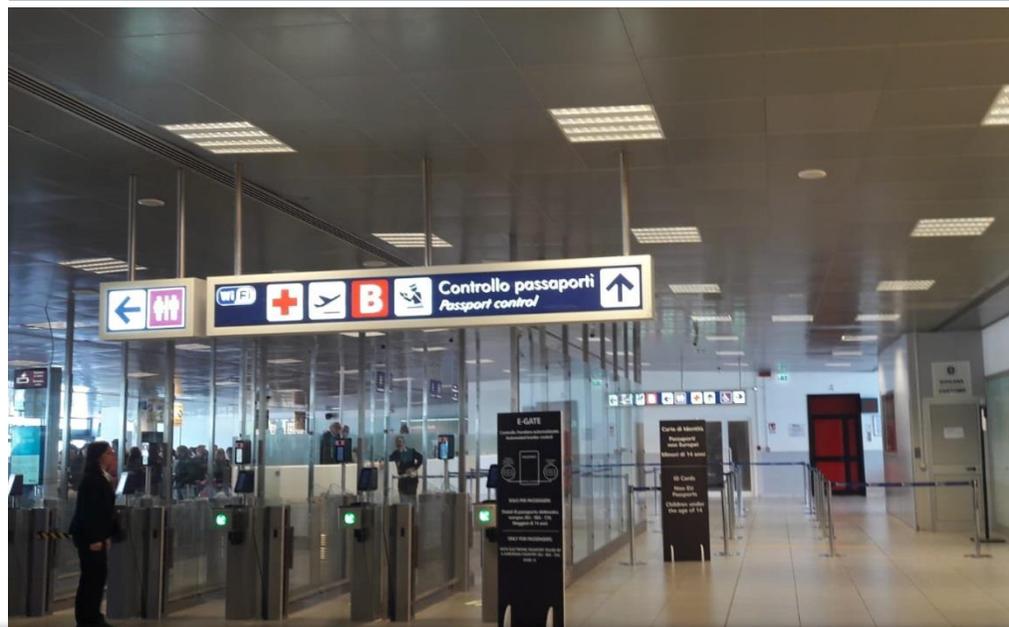
Nell'ambito della riqualifica generale dell'aeroporto di Ciampino, è in fase di realizzazione la nuova **SEGNALETICA AL PASSEGGERO** che, coerentemente a quanto già compiuto a Fiumicino, migliorerà l'orientamento e l'indirizzamento del passeggero verso le aree dedicate. Il progetto prevede l'installazione di **PANNELLI INFORMATIVI RETROILLUMINATI** e gestiti attraverso un **SOFTWARE** per il rilevamento di eventuali anomalie.

Nuovo layout area passaporti Partenze

Area Cabine tradizionali



E-gates



Riqualfica area controlli passaporti partenze già completata con aumento di postazioni e-gates e tradizionali sia in arrivo che in partenza

- Aumentato il numero delle charging station, mantenendo lo stesso layout che consente tramite i monitor di fornire ai passeggeri informazioni sullo scalo
- La ripartizione delle nuove colonnine tra partenze e arrivi sia in airside che landside è stata effettuata privilegiando postazioni di stazionamento, in vicinanza delle sedute per garantire maggior comfort ai passeggeri

Charging installata



Cabina area Schengen



Cabina area Extra Schengen



Introdotte per la prima volta due cabine fumatori:

- una in area Schengen
- una in area Extra Schengen

CIA | Piano di miglioramento Qualità

Servizi al passeggero | Nuovi esercizi commerciali

F&B Airside Cioccolati italiani



Retail landside: WH Smith



Nel corso del 2017 sono stati aperti nuovi esercizi commerciali e F&B per migliorare l'offerta al passeggero e renderla più adeguata al target dell'aeroporto di Ciampino:

- #1 F&B in area airside: Cioccolati Italiani, vendita di snack dolci e gelati
- #1 Retail in area landside: WH Smith, vendita di bevande, dolciumi, souvenir, prodotti digitali e da viaggio, libri

RISULTATI RAGGIUNTI

PIANO DI MIGLIORAMENTO FCO

PIANO DI MIGLIORAMENTO CIA

CONSUNTIVAZIONE INDICATORI CDP

Consuntivazione indicatori Contratto di Programma:

FCO | I annualità - II quinquennio: Luglio 2017-Giugno 2018

n.	Indicatori Qualità	Unità di misura	Verso	Peso	Obiettivo 1 ann. 2 sott. (2017)	Lug '17-Giu '18	STATUS
1	Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	15%	04:20	0:03:18	OK
2	Tempo di attesa riconsegna primo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	5%	27:20	0:17:30	OK
3	Tempo di attesa riconsegna ultimo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	10%	35:40	0:30:23	OK
4	Percezione sul livello di pulizia toilette (*)	% pax soddisfatti	c	10%	85,8%	92,0%	OK
5	Percezione sull'efficacia dell'assistenza erogata alle persone con disabilità o a mobilità ridotta (*)	% pax soddisfatti	c	10%	98,8%	99,9%	OK
6	PRM in partenza prenotati: attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	10%	10:15	0:10:13	OK
7	Tempo di attesa in coda al check-in (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	5%	10:25	0:09:59	OK
8	PRM in arrivo prenotati: attesa a bordo per lo sbarco, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	7%	03:15	0:03:40	KO
9	Percezione della connettività Wi-Fi all'interno dell'aerostazione (*)	% pax soddisfatti	c	7%	77,0%	87,0%	OK
10	Segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace (*)	% pax soddisfatti	c	7%	87,4%	95,2%	OK
11	Disponibilità punti informazione operativi (#)	TPHP/N° punti informazione	d	7%	16,00	16,1	KO
12	Disponibilità di sedute in area airside (#)	TPHP/N° sedute airside	d	7%	2,08	1,94	OK

Raggiunto target pieno sull'indicatore sintetico

Consuntivazione indicatori Contratto di Programma: CIA | I annualità - Il quinquennio: Luglio 2017-Giugno 2018

n.	Indicatori Qualità	Unità di misura	Verso	Peso	Obiettivo 1 ann. 2 sott. (2017)	Lug '17- Giu '18	STATUS
1	Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	15%	05:15	0:04:38	OK
2	Tempo di attesa riconsegna primo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	5%	20:10	0:17:46	OK
3	Tempo di attesa riconsegna ultimo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	10%	25:55	0:27:13	KO
4	Percezione sul livello di pulizia toilette (*)	% pax soddisfatti	c	10%	80,0%	85,2%	OK
5	Percezione sull'efficacia dell'assistenza erogata alle persone con disabilità o a mobilità ridotta (*)	% pax soddisfatti	c	10%	98,4%	99,9%	OK
6	PRM in partenza prenotati: attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	10%	12:40	0:07:42	OK
7	Tempo di attesa in coda al check-in (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	5%	19:20	0:15:51	OK
8	PRM in arrivo prenotati: attesa a bordo per lo sbarco, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	7%	03:00	0:02:50	OK
9	Percezione sul livello di comfort complessivo in aerostazione (*)	% pax soddisfatti	c	7%	76,0%	77,4%	OK
10	Segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace (*)	% pax soddisfatti	c	7%	88,0%	94,5%	OK
11	Disponibilità punti informazione operativi (#)	TPHP/N° punti informazione	d	7%	29,00	36,2	KO
12	Disponibilità di sedute in area airside (#)	TPHP/N° sedute airside	d	7%	5,50	4,18	OK

Raggiunto target pieno sull'indicatore sintetico